MADRID | Políticas Sociales, Familia e Igualdad



MEMORIA DE ACTIVIDADES 2025



PRÓLOGO MEMORIA ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD. 2025

La actividad de una gran ciudad como Madrid no solo se puede medir a través de una memoria anual porque se corre el riesgo de reducir la realidad a una fría sucesión de tablas estadísticas y balances de ejecución. El verdadero valor de este documento no reside en la magnitud de sus cifras, por más que el gasto social haya alcanzado un importe de 1.130 millones de euros de los que el área gestiona directamente 376 millones de euros situando a la capital de España a la vanguardia de las capitales europeas, sino en su capacidad para radiografiar el cambio estructural que el Ayuntamiento de Madrid está realizando en los servicios sociales, para atender la vulnerabilidad y buscar la salida a vida autónoma de estas personas.

Las políticas sociales no pueden limitarse únicamente a responder a las necesidades de las personas, sino que deben anticiparse a ellas, comprender los cambios sociales y acompañar a los madrileños en cada etapa de su vida. Esa ha sido, precisamente, la vocación que guía la actuación del Ayuntamiento de Madrid.

Esta memoria refleja ese esfuerzo colectivo de todos los que formamos este área de gobierno. Un trabajo que no solo se mide en recursos humanos, presupuestos o cifras de atención, sino también en capacidad de escucha, innovación pública y construcción de redes de apoyo que fortalecen los servicios sociales de Madrid.

Durante 2025 hemos seguido avanzando hacia un modelo más preventivo y comunitario. La consolidación del Plan estratégico del nuevo modelo de servicios sociales y el impulso del proyecto de transformación digital "SOCI**ALMA**DRID" han supuesto un profundo cambio en la manera de entender la atención social: menos burocracia, mayor coordinación profesional y una intervención más personalizada, accesible, cercana y eficiente.

Durante estos años, hemos insistido en la necesidad de seguir transformando de raíz nuestros servicios. La meta es ambiciosa: transitar desde un modelo más asistencial y burocrático hacia un sistema ágil, centrado en la atención a la persona y aliviando la carga administrativa de los trabajadores sociales que forman parte de los 40 centros de servicios sociales ubicados en los 21 distritos de Madrid.

Ese horizonte ya es una realidad operativa. La reducción de los tiempos de espera en los servicios sociales gracias a la implantación definitiva del Servicio de información y acompañamiento (SIA) y el compromiso de los 156 nuevos profesionales especializados que garantizan su aplicación cada día, confirman el éxito de un modelo que sitúa a las personas en el centro de la atención social.

En este sentido, uno de los avances más significativos ha sido el fortalecimiento del capital humano. Detrás de cada programa, cada atención y cada respuesta a las necesidades de las personas hay profesionales comprometidos que hacen posible una intervención social cercana y eficaz. De 2019 a 2025, el número de trabajadores del área ha pasado de 825 a 1.042, un crecimiento que refleja la apuesta decidida por reforzar los servicios sociales y adaptarlos a los nuevos desafíos, permitiendo ampliar capacidades y mejorar la cobertura de los servicios, consolidando equipos para seguir acompañando a las familias y a las personas más vulnerables.

Hoy, la optimización de los datos gracias a la transformación digital nos permite acortar los tiempos de respuesta en atención social, saber con mayor precisión dónde se concentran las vulnerabilidades de nuestros distritos y asegurar prestaciones esenciales como las de los mayores. El servicio de ayuda a domicilio (SAD); la teleasistencia avanzada que garantiza la autonomía personal y la permanencia en el domicilio; programas como cuidar al cuidador y la puesta en marcha del III Plan Madrid ciudad amigable con las personas mayores, garantizan un envejecimiento activo con gran eficiencia.

En este sentido, poner en valor la puesta en marcha del primer Centro intergeneracional “Oka Leele” que refuerza los lazos entre generaciones y fomenta una convivencia enriquecedora para jóvenes y mayores. Además, se ha firmado un convenio con la Universidad de Granada que sitúa a Madrid como referente en innovación social e integración intergeneracional

Esa misma lógica reformadora es la que vertebra la nueva Oficina de información y acompañamiento a familias con menores con discapacidad (OIFAMDIS), pionera en nuestro país, puesta en marcha en diciembre de este año y que ofrece orientación y asesoramiento a familias con hijos con afectación en el desarrollo o discapacidad desde la etapa perinatal hasta los 6 años y que forma parte del Plan de fomento de la natalidad y la conciliación.

Un plan que, aunque fue aprobado en 2024, se ha consolidado en 2025 como una de las medidas más importantes del plan operativo de gobierno, gracias a la implementación de las ayudas directas por nacimiento o adopción, la ampliación de la red de escuelas infantiles o la Beca infantil plus, entre otras. En esta firme apuesta por la familia, se ha hecho un impulso por la conciliación, donde las familias cuentan con 44.000 plazas en los campamentos municipales, a las que se han sumado, como novedad, la oferta durante la primera semana de septiembre para facilitar la conciliación de 2.100 plazas.

No queremos ser una ciudad que deje de lado a los más jóvenes; por este motivo, hemos aprobado del V Plan de infancia y adolescencia además de renovar el reconocimiento de Madrid como Ciudad amiga de la infancia por UNICEF. En este sentido, la aprobación del Servicio de psicología y coaching en los Centros de ocio y asesoramiento juvenil (COAJ) permite llevar a cabo una orientación, asesoramiento y acompañamiento para promover acciones a nivel preventivo en jóvenes.

En materia de igualdad, diversidad y lucha contra la violencia de género, el Ayuntamiento de Madrid ha continuado reforzando sus recursos y estrategias, avanzando hacia una ciudad más libre, segura e igualitaria. La nueva Estrategia de Igualdad 2025-2028, que cuenta con 100 medidas, llegará a los distritos gracias a la creación de los Centros integrales de atención a la mujer (CIAM), con objeto de impulsar la igualdad real, trabajar en la lucha contra la violencia de género y promover la autonomía de las mujeres.

Esta visión de largo alcance convive, en una ciudad abierta y global como Madrid, con el orgullo de nuestra huella exterior. El año 2025 ha venido marcado por la celebración del 30º aniversario de la Cooperación internacional. Tres décadas de solidaridad sostenida que demuestran que el compromiso de nuestra capital con la dignidad humana no se detiene en nuestras fronteras, sino que proyecta los valores de la sociedad madrileña en los escenarios más complejos del planeta.

En 2025, el impulso y desarrollo de los convenios con entidades, el fortalecimiento de la colaboración con el tercer sector y el trabajo conjunto con colegios profesionales ha consolidado la Colaboración público-privada orientada a mejorar la atención, la inclusión y el bienestar social de los madrileños. Todo ello plasmado en un total de 77 convenios, que han alcanzado la cifra de 169,5 millones de euros.

Nada de esto habría sido posible sin los 1.042 profesionales de los servicios sociales municipales, de los que 52 se han incorporado en 2025, en las categorías de coordinador técnico, educador social y psicólogo y que han asumido este cambio con compromiso, sensibilidad y gran profesionalidad; en total, 217 profesionales incorporados desde 2019 y que han reforzado la capacidad de atención, acompañamiento e intervención de los servicios sociales de Madrid; sin olvidar, por supuesto el rigor presupuestario reflejado en una ejecución del gasto autorizado que roza la excelencia con un 96%.

Le invito a abordar las páginas de esta memoria, no como un simple balance de cuentas, sino como los cimientos consolidados del Madrid de las personas: una ciudad que no solo gestiona la vulnerabilidad, sino que la previene; una capital que utiliza la tecnología para humanizar la administración y que sitúa la igualdad real en el centro de su modelo de desarrollo urbano y busca el objetivo de recuperar proyectos de vida.



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

Índice general

BLOQUE I. Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad 7

BLOQUE II. Aspectos Transversales en el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad 20

BLOQUE III. Atención Social Primaria 74

BLOQUE IV. SAMUR Social y Emergencia Social 115

BLOQUE V Atención a la Discapacidad 133

BLOQUE VI. Familia 148

BLOQUE VII. Infancia y Adolescencia 185

BLOQUE VIII. Educación 218

BLOQUE IX. Juventud 249

BLOQUE X. Voluntariado 266

BLOQUE XI. Mejorando la vida de las Personas Mayores 290

BLOQUE XII. Longevidad Activa y Saludable 347

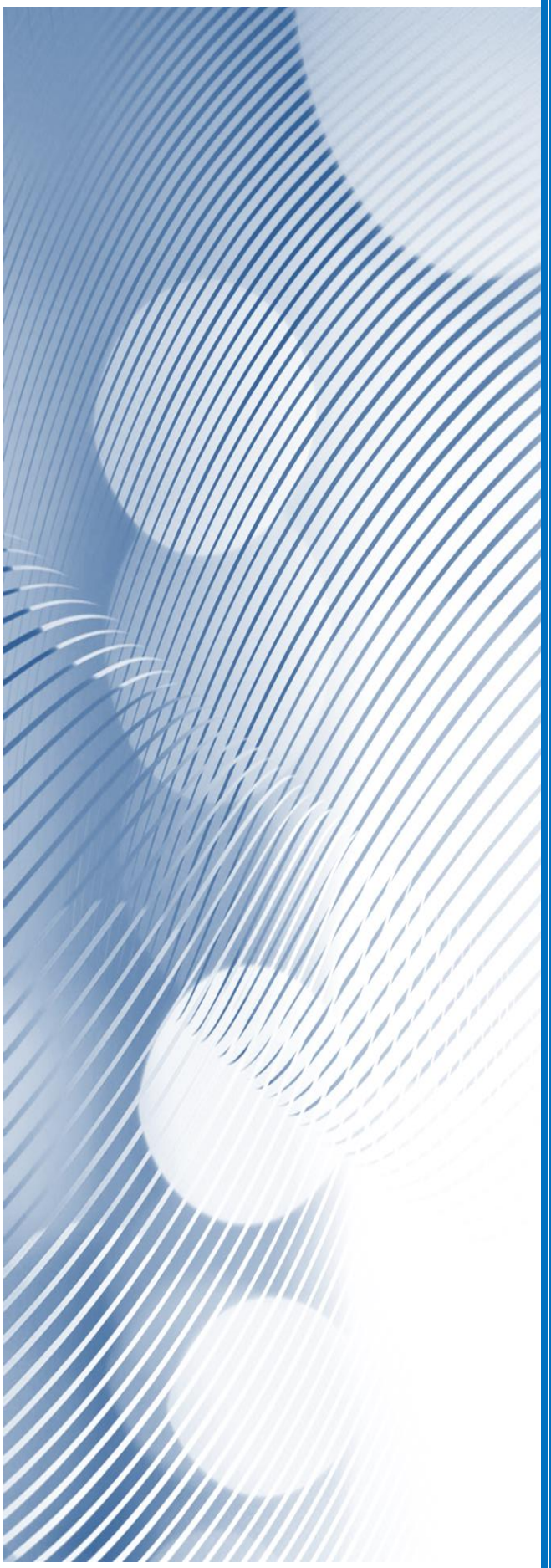
BLOQUE XIII. Cooperación al Desarrollo 370

BLOQUE XIV. Inclusión Social 390

BLOQUE XV. Igualdad y Diversidad 423

BLOQUE XVI. Prevención y Atención frente a la Violencia de Género 455

LISTADO DE ACRONIMOS 496



BLOQUE I. Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad

BLOQUE I. AREA DE GOBIERNO DE POLITICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

Índice

1.1. ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE GOBIERNO

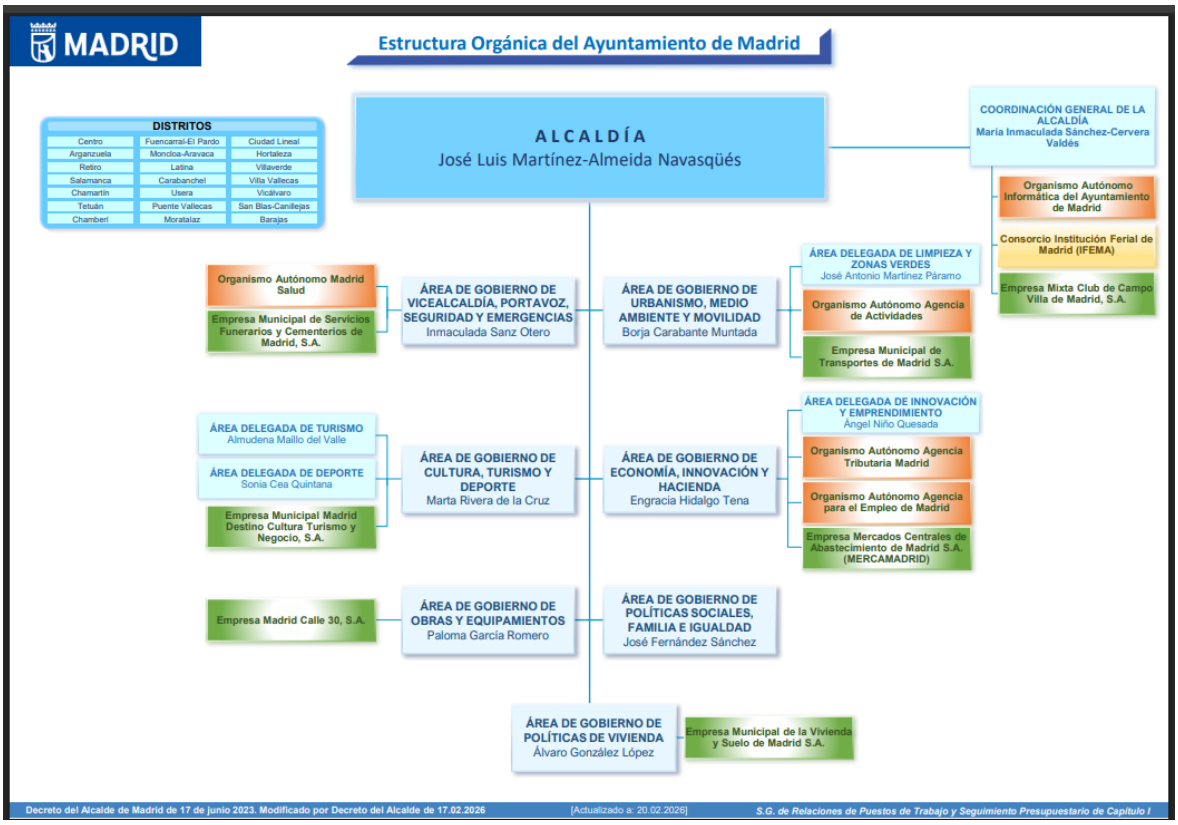
1.2. AREA DE GOBIERNO EN CIFRAS



BLOQUE I. AREA DE GOBIERNO DE POLITICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

El Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (en adelante AGPSFI) es el órgano responsable de la definición, planificación, diseño impulso, coordinación y evaluación de las políticas municipales en materia de servicios sociales y de igualdad en la Ciudad de Madrid, siendo 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, somo se puede ver en el organigrama de nuestro Ayuntamiento (Decreto del Alcalde de Madrid de 17 de junio 2023).

ORGANIGRAMA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID (ACTUALIZADO 23.02.2026)



1.1. ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE GOBIERNO

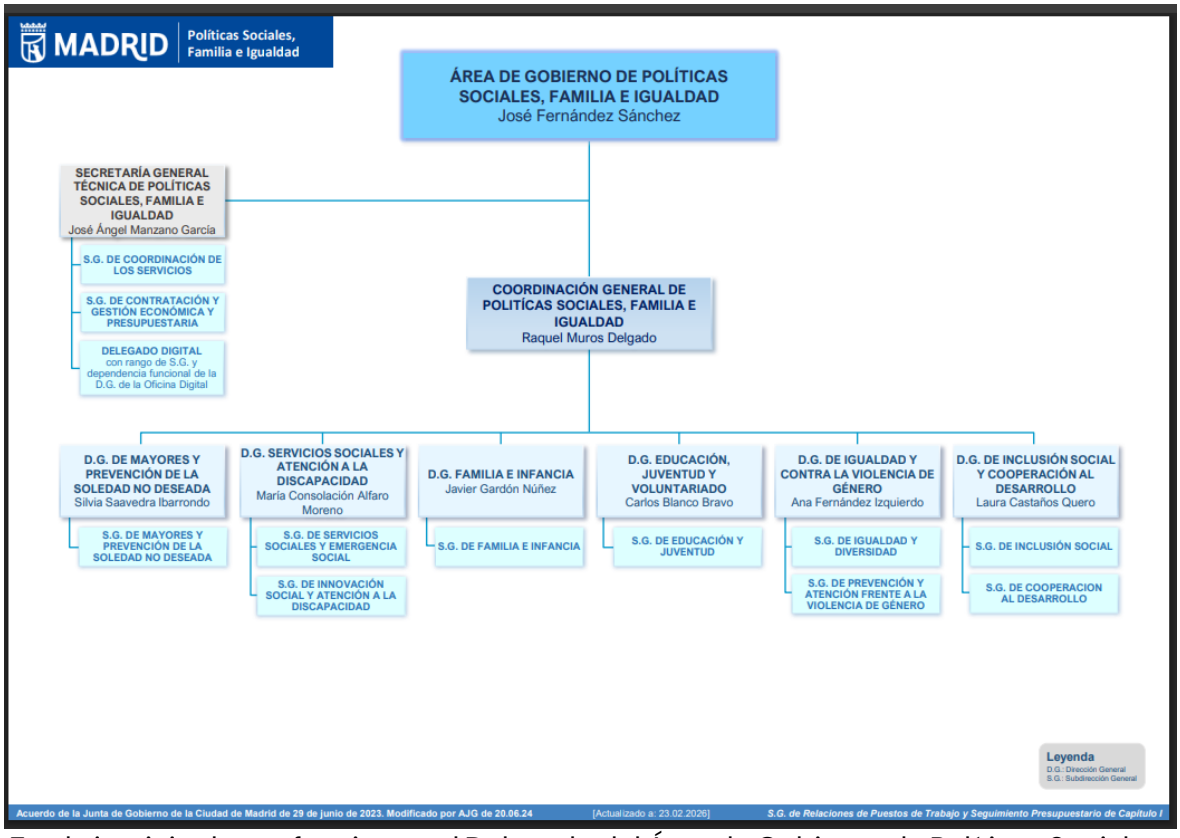
La denominación de Políticas Sociales, Familia e Igualdad responde a la sensibilidad y el compromiso explícito del Ayuntamiento de Madrid con estos tres grandes asuntos vertebradores de nuestra sociedad.

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, inclusión social, 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 Fernandez Sanchez., 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 (ACTUALIZADO 23.02.2026)



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)** asume funciones de dirección, coordinación y supervisión de los órganos directivos dependientes del Área, asegurando la coherencia de la actuación administrativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Le corresponde, además, el impulso de actuaciones estratégicas y transversales, la coordinación con otras áreas de gobierno y otras administraciones públicas, así como el seguimiento y evaluación de los objetivos y resultados de las políticas sociales municipales.

La **Secretaría General Técnica (SGT)** es un servicio transversal, que ejerce las funciones de asistencia jurídica, gestión económica-presupuestaria, contratación, personal, régimen interior y apoyo técnico-administrativo del Área. También le corresponde la tramitación normativa, la coordinación administrativa interna, la gestión de subvenciones y convenios, así como el soporte técnico a los órganos directivos del Área.

Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada, es competente en materia de atención social a las personas mayores, incluyendo la gestión de recursos y servicios específicos, centros de mayores, envejecimiento activo y promoción de la autonomía personal. Promoviendo actuaciones para favorecer un envejecimiento generativo y participativo de nuestros mayores en la vida social de los barrios y distritos. Así mismo, le corresponde el diseño y ejecución de políticas y programas de prevención de la soledad no deseada, la detección de situaciones de vulnerabilidad y la coordinación con entidades públicas y sociales en este ámbito.

Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, le corresponde la planificación, gestión y evaluación del sistema municipal de servicios sociales. Dirigir la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria y Especializada. Gestionar las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales en el marco de la emergencia social. Desarrollar tareas de asesoramiento y gestión de la vulnerabilidad y exclusión socio-residencial. así como la protección de personas y familias en situación de vulnerabilidad o emergencia social, a través de SAMUR Social. Asimismo, ejerce las competencias en atención a las personas con discapacidad, accesibilidad universal, apoyo a la vida independiente y coordinación de recursos y programas específicos para este colectivo.

Dirección General de Familia e Infancia, asume las competencias en protección y apoyo a las familias, conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y promoción de la parentalidad positiva. También le corresponde la atención y protección de la infancia y la adolescencia, incluyendo la prevención del riesgo, la intervención social, y la coordinación de recursos municipales y con otras administraciones en materia de infancia

Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado tiene atribuidas las competencias en materia de educación, cooperación educativa y servicios complementarios a la educación. Planificar la red de Escuelas Infantiles. Impulsar proyectos que favorezcan la escolarización temprana de los menores de 0 a 3 años. Asimismo, ejerce funciones en políticas de juventud, fomento de la participación juvenil y gestión de recursos juveniles, así como la promoción, coordinación y apoyo del voluntariado, impulsando la participación ciudadana y la colaboración solidaria en el ámbito municipal.

Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo 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, ayuda humanitaria y educación para el desarrollo, así como la coordinación con ONGs y otros agentes sociales e institucionales.

Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género es competente en la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres, la incorporación de la perspectiva de género en las políticas municipales y la lucha contra cualquier forma de discriminación. Asimismo, le corresponde la prevención, atención integral y protección de las víctimas de violencia de género, la gestión de recursos especializados y la coordinación institucional en esta materia.

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 2025, se dispuso de un presupuesto definitivo de gastos de 369.333.803€, consiguiendo un grado de ejecución relevante tanto del gasto autorizado 96,33% y del dispuesto 96,11%. 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 AGPSFeI cuenta con un total de 23 edificios y locales adscritos al Área, con una superficie total de 66.714,38 m2 en edificios y 46.397,75 m2 en zonas verdes y forestales. En materia de control, se lleva a cabo el seguimiento de contrato de mantenimiento integral de los edificios adscritos al Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad con un importe anual de 604.788,96 €., junto a un contrato marco para la elaboración de planes de autoprotección y simulacros de

distintos edificios adscritos al área por un importe de 19.846,54 €, entre otras actuaciones.

El Ayuntamiento de Madrid es consciente que el mayor activo con el que cuenta nuestro AGPSFel son las personas que ocupan los 1.078 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 54 actividades formativas tuteladas por el AGPSFI en 75 ediciones, comprendidas tanto formación general, como formación específica, y sesiones formativas, habiendo sido convocados 1.605 alumnas y alumnos.

El AGPSFI mantiene, además, una intensa actividad administrativa para la correcta ejecución de las funciones y para facilitar el escrutinio público de nuestro trabajo. En el mismo área de Gobierno, hay ubicada una oficina auxiliar de registro en la que se han realizado un total de 120.152 anotaciones, donde la mayoría de estas corresponden a la Ley de Dependencia. Entre los datos que podríamos destacar para dimensionar esta actividad sería la elaboración de 355 informes para asuntos incluidos en el orden del día de los plenos de distrito; 12 informes para dar respuesta a cuestiones del Consejo de proximidad de los Distritos de Madrid, tramitación de 63 solicitudes de acceso a información pública, 204 peticiones de información a grupos políticos y la gestión de 5 sugerencias y/o reclamaciones.

En materia de régimen jurídico, se han aprobado un total de 572 expedientes de justificación y reintegro de subvenciones, recabando la firma de 845 elevaciones de propuestas de justificación y reintegros formulados al Delegado del Área. Se han elevado 138 propuestas de acuerdo a la Junta de Gobierno y una propuesta de acuerdo a la Comisión Permanente Ordinaria de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y al Pleno del Ayuntamiento. Se han sustanciado un total de 97 iniciativas ante la citada Comisión.

En materia de contratación, se han tramitado 343 expedientes de contratación, que supusieron un gasto plurianual de 693.212.877 €, ascendiendo el gasto en 116.207.053 €. en el 2025

El importe total de la subvención concedida al municipio de Madrid por parte de la Comunidad de Madrid asciende a 4.500.000 €, distribuido en diferentes proyectos dirigidos a Familias, Infancia, Educación y Mayores entre otros.

Madrid traspasa fronteras

En el año 2025, 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, así como con la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericana (UCCI), además de colaborar con otras administraciones responsables de servicios sociales en programas e intercambios de buenas prácticas con ciudades de otros países.

Madrid, compromiso con una longevidad activa

Desde el Ayuntamiento de Madrid se promueven programas y servicios con el fin de mantener a las personas mayores en su propio hogar el máximo tiempo posible, integradas en su entorno habitual, apoyar a las familias que las cuidan y ofrecer soluciones de ayuda cuando ya no es posible la permanencia en el domicilio. Todas estas actuaciones se desarrollan bajo el principio de una **longevidad activa y saludable**, incorporando de forma transversal la **prevención de la soledad no deseada** y el fomento de la autonomía personal. Este enfoque cobra especial relevancia en un contexto de **crecimiento sostenido de la población mayor de 65 años en la ciudad de Madrid**. Esta realidad demográfica plantea nuevos retos a los que el Ayuntamiento responde mediante una planificación y una red de servicios cada vez más amplias, diversas y especializadas.

Durante el ejercicio 2025, el Ayuntamiento de Madrid ha destinado más de **300 millones de euros** a la atención, el apoyo y la promoción del bienestar de las personas mayores. Los principales servicios municipales han permitido atender a **96.883 personas** a través del Servicio de Ayuda a Domicilio y a **158.440 personas** mediante el Servicio de Teleasistencia, priorizando a los perfiles de mayor edad y a quienes viven solas. Asimismo, los **Centros de Día** han prestado atención a **6.692 personas**, complementando la red de recursos de apoyo fuera del domicilio.

Junto a la atención de las situaciones de mayor necesidad, el Ayuntamiento impulsa de forma decidida políticas de **participación, prevención y envejecimiento activo**. En este ámbito, los **Centros Municipales de Mayores**, con **418.600 personas socias**, se consolidan como espacios clave para la convivencia, la actividad física, la formación y la participación social.

La memoria de 2025 refleja así, el avance de Madrid hacia un modelo integral de atención a las personas mayores, que no se limita a la asistencia, sino que acompaña el proceso de envejecimiento desde una perspectiva preventiva, cercana y centrada en la persona, respondiendo a los desafíos demográficos actuales y futuros de la ciudad.



Madrid con la infancia

En 2025 se ha aprobado e iniciado el **V Plan de Infancia y Adolescencia de la ciudad de Madrid (2025-2028)**, que da continuidad a una trayectoria consolidada de planificación estratégica en este ámbito y refuerza el compromiso municipal con la promoción y protección de los derechos de la infancia y la adolescencia. Este impulso se ve acompañado, además, por la **renovación del reconocimiento de Madrid como Ciudad Amiga de la**

Infancia por UNICEF, consolidando el posicionamiento de la ciudad como referente en políticas dirigidas a este colectivo.

Los programas municipales de atención a la infancia y adolescencia han alcanzado a más de ***57.000 personas*** este año. Entre los recursos que tratan de prevenir el riesgo social de los niños, niñas y adolescentes destaca, con un volumen de 7.126 personas atendidas, el Programa de Educación Social. El Servicio de Participación de la Infancia y la Adolescencia en la ciudad de Madrid, que en 2025 ha llegado a 12.575 personas, destaca como recurso que trata de favorecer el desarrollo integral de la infancia y la adolescencia y de promover la defensa de sus derechos. Por último, los Centros de Atención a la Infancia han ofrecido atención especializada a 31.314 personas en 2025.

Madrid con las familias

El año 2025 ha estado marcado por avances especialmente relevantes en el desarrollo y consolidación de las políticas municipales de apoyo a las familias, la infancia y la conciliación en la ciudad de Madrid. Entre los principales hitos cabe destacar la **puesta en marcha de una nueva línea de ayudas económicas por nacimiento o adopción, dirigida a progenitores y adoptantes empadronados en el municipio**, que se enmarca en el Plan Estratégico de Protección de la Maternidad y la Paternidad y de Fomento de la Natalidad y la Conciliación.

Asimismo, la **creación del Consejo Sectorial de las Familias** (Acuerdo de la Junta de Gobierno de 20 de noviembre de 2025) refuerza la gobernanza participativa, integrando a entidades sociales, asociaciones, grupos políticos y ciudadanía en un órgano consultivo clave.

En términos de impacto, más de ***60.000 personas*** han recibido apoyo a través de los diversos programas de atención a familias. Entre los recursos orientados a la crianza y a la prevención y resolución de conflictos, destacan los Centros de Apoyo a las Familias, que han atendido en 2025 a 47.645 personas.

El Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores y los Centros de Día, ambos programas orientados a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, han atendido a un total de 5.450 personas. Por último, los recursos de apoyo a familias con menores que precisan atención especial han prestado atención a 1.364 personas.

Madrid con los jóvenes



Durante el año 2025, el Ayuntamiento de Madrid ha consolidado su compromiso con la juventud madrileña a través de una amplia oferta de servicios, espacios y programas destinados a potenciar la participación, el desarrollo personal y la construcción de proyectos de vida. La red municipal ha mantenido una línea de trabajo centrada en la cercanía, la innovación, la prevención y la creación de oportunidades, reforzando su papel como referente para miles de jóvenes de la ciudad. En las 16 sedes de QuédaT.com se llevaron a cabo **8.667 actividades**, que sumaron 109.101 participaciones. La red de Centros Juveniles desarrolló 35.831 actividades, alcanzando **233.003 participaciones presenciales**. La Red Municipal de *Oficinas de Información Juvenil registró 75.263 atenciones*, mientras que el *programa Europa Joven Madrid realizó 4.231 atenciones* durante el mismo periodo.

Madrid solidaria

El Programa Municipal ***'Voluntarios por Madrid'***, pone a disposición de la ciudadanía y las entidades sociales recursos cada vez más cercanos y herramientas innovadoras con el fin de promover el fomento y atención personalizada del voluntariado ciudadano; la acción solidaria en ámbitos sociales, culturales, educativos y sanitarios; la creación de redes sociales y vecinales en los distritos y barrios de Madrid; la colaboración con las entidades sociales y el apoyo a la información y formación del voluntariado para garantizar una acción solidaria de calidad. En el año 2025 hubo un total de **21.313 personas** voluntarias inscritas en el programa.



Madrid con las Escuelas

La red municipal de escuelas infantiles cuenta con **75 centros** y un total de ***8.618 plazas***, garantizando una amplia cobertura educativa para la primera infancia. Además, el *grado de satisfacción de las familias de los menores es muy alto*, con un 91% de valoraciones que dan una puntuación de 8 o más, de las cuáles un **67,22% otorgan el**

máximo, un 10. La proyección del programa "Madrid, un libro abierto" continúa ampliándose en los centros educativos públicos, concertados y privados. Durante el año 2025, el Programa ofertó **98 actividades** dirigidas a enriquecer la formación del alumnado, alcanzando una participación de **248.647 estudiantes**.

Madrid: ciudad comprometida con la mejora de los servicios sociales

En el año 2025, desde Atención Social Primaria se ha atendido a un total de ***479.448 personas***, observando un crecimiento exponencial de la atención desde el año 2020, superando cifras de atención en situación de pandemia. Del total de personas atendidas un 18,96% (90.923) son personas que han acudido por primera vez a los servicios sociales, lo que supone un incremento del 3,8% respecto al año anterior.

En cuanto al perfil sociodemográfico básico de las personas atendidas en la red de centros de Atención Social Primaria en 2025, en relación con el sexo, podemos señalar que la población atendida es mayoritariamente femenina, en porcentajes prácticamente iguales respecto a 2024.

La atención de los servicios sociales continúa centrada en las personas mayores de 65 años (234.992), las cuales representan casi la mitad de las personas atendidas. También es significativo el porcentaje de personas mayores de 80 años atendidas, que alcanza el 35%, reflejo de la estructura piramidal envejecida de la ciudad. Un dato relevante por destacar es el número de personas menores atendidas por los Servicios Sociales de Atención Social Primera, situado en 70.657.

En enero de 2025, la población con nacionalidad extranjera constituía el 19,98 % de las personas residentes en Madrid., de las cuales se atendió a 139.931 personas de nacionalidad extranjera, representando el 29,18 % del total de personas atendidas por los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

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

En el año 2025 se han celebrado 442.798 entrevistas. En relación con el año 2024, en el que se atendieron presencialmente el 62,31 % de las citas; en el 2025 se ha reforzado la atención presencial, alcanzando un 63,55% del total de entrevistas realizadas.

En el 2025, se han producido un total de 96.619 demandas de servicio, siendo el 20,85% dependencia; 10,94% Ayuda a Domicilio Mayores y 8,52% Teleasistencia para personas mayores.

Madrid no deja a nadie atrás

Desde SAMUR Social y Emergencia Social, se han atendido 65.903 llamadas telefónicas en intervención social de emergencias con un promedio diario de atención

superior a 180 llamadas. Se realizaron un total de 13.385 atenciones presenciales en la Central SAMUR Social y 13.640 activaciones de las Unidades Móviles, con un total de 17.957 personas atendidas. Este servicio se ha incorporado al Plan Territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM), pasando a formar parte del sistema estable de respuesta integral a las emergencias que se producen en la ciudad de Madrid.

La población atendida, ha sido 8.159 de población migrante, 2.886 población general, 2.864 personas sin hogar y 2.169 mayores de 65 años.

Como en años anteriores entre los meses de noviembre 2024 y abril del 2025 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 1.630 personas. Respecto a los rangos de edad el 34,2 % de las personas atendidas estaban entre 18 y 30 años. Y si atendemos a su origen de procedencia, se atendieron 512 (31,40%) personas de origen español y 1.118 (68,6%) de origen extranjero.

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 han realizado 517 atenciones y 6.458 horas de apoyo personal. Y en los programas de apoyo familiar, dirigidos a personas afectadas de daño cerebral sobrevenido, personas con parálisis cerebral, y personas afectadas de ELA, se atendieron a 2.797 personas.

A lo largo del año 2025, se han mejorado los servicios de atención en calle, así como la intervención con jóvenes desde el equipo de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo, incrementando en un 40%, los recursos humanos del servicio "Madrid en Calle", con la incorporación de 18 nuevos profesionales y por otra, se han aumentado en 18, el número de plazas de alojamiento (hosteleros y viviendas compartidas) con acompañamiento social para jóvenes en situación de calle del programa "A Tiempo". Además de impulsar proyectos innovadores como la aplicación para personas sin hogar "Dignitas" y el nuevo Centro de Acogida para personas sin hogar "Salamina".

Desde los servicios sociales de la ciudad de Madrid, se ha llevado a cabo más de 1.300 actuaciones preventivas ante la pérdida de vivienda y se han producido más de 100 salidas a vida independiente. Por último, procede destacar que se han consolidado alianzas con entidades sociales y con otras administraciones para mejorar la atención integral y reducir la exclusión residencial en la ciudad de Madrid.

Madrid por la Igualdad y Diversidad

En 2025, como principal novedad, se inició el despliegue de la Estrategia de Igualdad entre Mujeres y Hombres 2025–2028 de la ciudad de Madrid, que incluye 100 medidas orientadas a acelerar el progreso hacia una ciudad más igualitaria y libre de violencia machista. En este marco, desde la Red de 18 Espacios de Igualdad se atendió de manera individualizada a 6.190 mujeres, con un total de 22.104 atenciones. Asimismo, se desarrollaron 7.700 actividades grupales, en las que participaron 101.333 personas, mayoritariamente mujeres. Destaca que el 61 % de las actividades se orientaron al empoderamiento de las mujeres, manteniéndose de forma significativa las líneas de

sensibilización y concienciación (24 %) y de prevención, detección y reparación de la violencia machista (15 %). Igualmente, la acción comunitaria se reforzó mediante el trabajo en red con 876 entidades, la participación en 96 mesas comunitarias y más de 1.800 actividades conjuntas, con elevados niveles de satisfacción e impacto percibido.



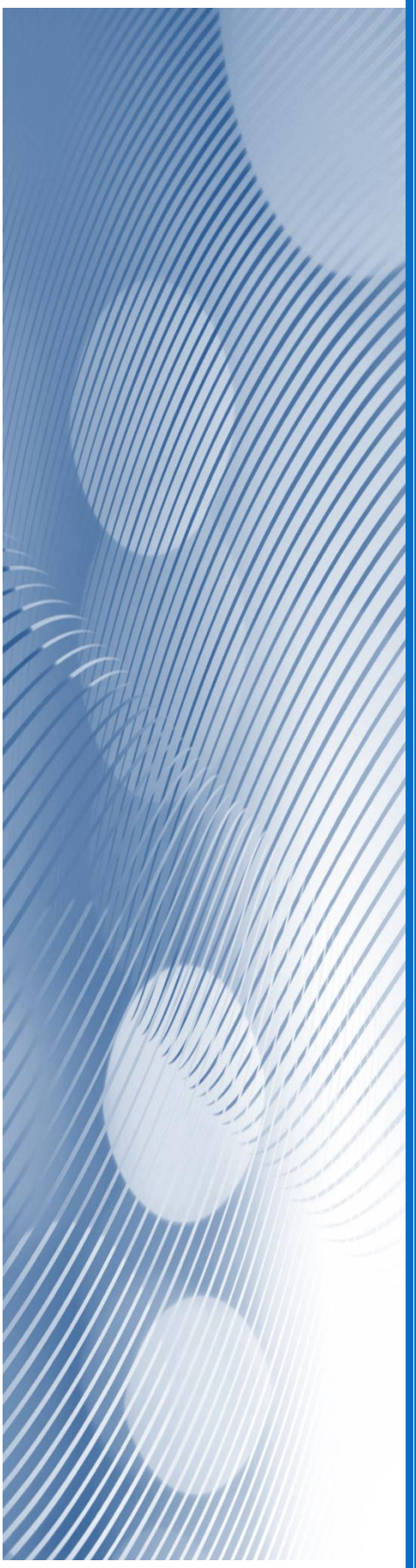
De forma complementaria, en 2025 se reforzaron de manera significativa las actuaciones de sensibilización a través de campañas y actos. En materia de diversidad, se consolidaron las actuaciones dirigidas a la población LGTBI, destacando el Servicio Municipal de Atención a Víctimas de LGTBIfobia (36 personas atendidas, 99% de satisfacción), la instalación de Puntos Arcoíris, el impulso del Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia, y el aumento del apoyo económico a proyectos de la iniciativa social. Asimismo, se reforzaron las actuaciones dirigidas a la población gitana, con convenios y subvenciones que beneficiaron a miles de personas, especialmente mujeres, en un año de especial relevancia por la conmemoración del 600 aniversario de la presencia del pueblo gitano en España. En conjunto, estas actuaciones reflejan un esfuerzo sostenido por avanzar en igualdad, prevenir la violencia machista y promover una ciudad más inclusiva y cohesionada.

Madrid una ciudad que protege y acompaña

Madrid dispone de una red municipal sólida y altamente especializada que garantiza una atención inmediata, un acompañamiento integral y procesos de recuperación dirigidos a mujeres y menores víctimas de violencia de género, en todas sus manifestaciones. Durante el último año, las tres redes especializadas han intervenido con más de 6.500 mujeres víctimas de violencia de género, ofreciendo una respuesta coordinada, continua y adaptada a las distintas realidades y necesidades detectadas.

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 del 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

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

2.1. ESTRUCTURA *DEL ÁREA DE GOBIERNO*

2.2. ACTIVIDAD TRANSVERSAL

2.2.1. Proyectos desarrollados con la involucración de varias Direcciones Generales

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

2.3. ACTIVIDAD INTERNACIONAL

2.3.1. European Social Network (ESN)

2.3.2. INNOVATION FOR POLITICS INSTITUTE- Premios 2025

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

2.5. PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL INTEGRAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES: "SOCIALMADRID"

2.6. OTRAS ACTUACIONES

2.6.1. REDCISS

2.6.2. AYRE: Área de actividad en Servicios Sociales

2.6.3. Guía de Prestaciones de Servicios Sociales y Educativos del Ayuntamiento de Madrid

2.6.4. Reuniones de Coordinación con las Direcciones Generales y con entidades

2.7. TRANSVERSALIDAD DE GÉNERO

2.7.1. Impulso de la aplicación del principio de igualdad en la gestión y acción municipal.

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

2.8. INNOVACIÓN SOCIAL

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

2.8.2. Encuesta a hogares de la ciudad de Madrid

2.8.3. Madrid Te Ayuda

2.9. 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, el Consejo Sectorial de Comercio, el Consejo Sectorial de Consumo, 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 (2025-2028).
- Estrategia de Igualdad de la Ciudad de Madrid (2025-2028).
- III Plan Madrid, Ciudad Amigable con las personas mayores (en elaboración en 2025)

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 y programas 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 2025**

  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 2025 se han incluido las siguientes actuaciones del AGPSFI: "Navibus, para mayores en compañía" y "Robots para mayores con soledad no deseada".

- **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 2025 se han desarrollado varios proyectos:

  - **"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 2025 se realizó el seguimiento de los convenios y protocolos firmados anteriormente, así como se han suscrito nuevos protocolos.

✓ 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 corresponden a tanto las competencias de cada dirección general del Área (Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada, Familia e Infancia, Igualdad y contra la Violencia de Género, Educación, Juventud y Voluntariado, e Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo) como a las de cada subdirección general de Madrid Salud (Prevención y Promoción de la Salud, Adicciones, y Salud Pública)

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 suscribió 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.

Entre las actuaciones más relevantes, se encuentra la puesta en marcha del programa "Camino al Empleo", de información, asesoramiento e intermediación laboral, en 2025, 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.

En el año 2025 se mantuvo una reunión de seguimiento y valoración en el mes de octubre.

✓ Protocolo con la Fundación Nantik Lum e ING

El 22 de julio de 2024, se llevó 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.

Durante el ejercicio 2025 se han realizado 22 talleres para jóvenes con 226 participantes, 111 sesiones en espacios de igualdad con 178 asistentes, así como, 12 trabajadores sociales.

✓ 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.

Durante el año 2025 se celebraron sesiones de asesoramiento en materia de herencias y testamentos en 10 centros de mayores de 7 distritos del Ayuntamiento con una participación de 452 mayores. También se han celebrado 3 sesiones para jóvenes con temática sobre ayudas, becas asesoramiento laboral, alquiler, acceso vivienda y trámites de extranjería con una asistencia de 50 jóvenes. Y, por último, se han dado 2 charlas dirigidas a la ciudadanía en los espacios de igualdad y una más a los profesionales de los espacios de igualdad.

✓ 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.

Durante el 2025 se celebró una jornada en el parque de atracciones con los niños y niñas saharauis dentro del proyecto "Vacaciones en paz 2025", se entregaron entradas para el parque de atracciones y zoo que fueron destinadas a niños/as y jóvenes acogidos en centros dependientes de este Área de Gobierno.

✓ Protocolo con ALCAMPO

En noviembre de 2025 se firma el Protocolo de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la entidad ALCAMPO, S.A. para la mejora de la integración social de niños y niñas en situación de vulnerabilidad en la ciudad de Madrid. Con este protocolo se permitirá que, a través de la entrega de juguetes en periodo navideño a los niños y niñas alojados en los diferentes centros dependientes del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, puedan sentir una integración en la sociedad y aligerarse las dificultades del día a día que sufren.

En diciembre de 2025 fueron repartidos 268 juguetes en los siguientes centros: Centro de Acogida Mejía Lequerica, Centro de Emergencia Temporal Las Caracolas, Central de SAMUR SOCIAL, Unidad de Estancias Breves, Servicio SAVG y en los proyectos de inclusión Social (Pandora, Lakoma y Provivienda)

✓ Protocolo con la Fundación ORANGE

En septiembre de 2025 se firma el Protocolo de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación ORANGE para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía en el mundo digital a través de actividades, talleres e itinerarios formativos realizados en Talleres ofrecidos en las ubicaciones dispuestas por el Ayuntamiento de Madrid al efecto. Las temáticas versarán sobre el entorno digital, la seguridad y protección, comunicación y redes sociales, gestión del tiempo libre y bienestar digital y acompañamiento a menores.

Durante el año 2025 se realizaron 4 talleres, de cuatro jornadas cada uno, en el Centro Intergeneracional Ouka Leele con una asistencia total de 54 personas. Además de otros 6 talleres en los espacios de igualdad con una participación de 232 mujeres.

✓ Protocolo con MASORANGE

En mayo de 2025 se firma el Protocolo de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la entidad ORANGE ESPAGNE, S.A. para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, y en especial, de las personas mayores de 60 años con dificultades para desenvolverse en el mundo digital. Con este protocolo se permitirá que mediante la celebración de talleres llevar a cabo un apoyo, tutorización, formación y capacitación en competencias digitales para el manejo del teléfono móvil en el día a día de las personas mayores combatiendo de esta manera la brecha digital.

Durante el 2025 se han llevado a cabo 107 talleres en 35 centros de mayores repartidos entre 14 distritos del Ayuntamiento de Madrid y con una asistencia total de 986 personas.

✓ Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid, a través del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y el Organismo Autónomo Madrid Salud, y la Asociación Española Contra el Cáncer.

En febrero de 2025 se firma el Convenio de colaboración para la prevención, atención y mejora de la calidad de vida de las personas afectadas con cáncer, así como para la colaboración para la realización de actuaciones conjuntas para la prevención y control del consumo de tabaco. Con este convenio se establece una colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) en el que se pone en común de espacios, personal de ambas para permitir una atención, información y ayuda de todas las personas afectadas y sus familiares. Entre los espacios afectados por este convenio se encuentran los centros de servicios sociales, centros de mayores.

Durante el año 2025 han sido derivadas 48 personas desde los distritos a la AECC y se han realizado 5 sesiones formativas en diferentes distritos.

2.3. ACTIVIDAD INTERNACIONAL

La actividad internacional del Área se ha reforzado en el 2025, 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. Asimismo, hemos trabajado en la presentación de varios premios o reconocimientos internacionales, llegando a ser finalistas en dos convocatorias internacionales: “Innovation in Politics Awards” y “European Social Services Awards”.

Participación en redes internacionales

2.3.1. 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 2025 hemos colaborado en varios grupos de trabajo, estudios y webinars, destacando la **celebración de los Premios Europeos de Servicios Sociales en Madrid.**



Foto de Vlad Pahontu

- **VII Premios Europeos de Servicios Sociales (European Social Services Awards)**

  Los días 13 y 14 de noviembre se celebró en Madrid la ceremonia de entrega de dichos premios, entre los que se encontraba como finalista el "Proyecto Paloma", de detección de la soledad no deseada en personas mayores. La ceremonia de entrega de los premios, que contó con la asistencia del Delegado del AGPSFI junto con el equipo co-organizador del Área, fue seguido de una Jornada de presentación de proyectos e intercambio de buenas prácticas.

  Asistieron a la misma 300 representantes de ciudades y entidades sociales de diferentes países europeos, finalistas y ganadores de las 10 categorías de los Premios.

Por otra parte, el Área ofreció una serie de visitas a recursos y centros sociales municipales que congregaron a más de 100 personas.

- Participación en el **Foro de socios de ESN,** para definir el plan de trabajo 2026-2030, en Varsovia (Polonia), 7-8 de abril.
- Participación en el **XXXIII Congreso Europeo de Servicios Sociales** organizado por esta red especializada en políticas sociales, en Aarhus (Dinamarca) al que asistieron casi 700 representantes de diferentes países y organizaciones públicas y privadas. En este evento, el AGPSFI presentó dos proyectos:



"Paloma" de la ***DG Mayores y Atención a la Soledad No Deseada, e "INFOSIA" de la DG Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad.***

- Participación en el Grupo de trabajo sobre "Transformación y Resiliencia en los Servicios Sociales" con la presentación de la **ponencia sobre "SAMUR SOCIAL: 20 años de atención a la ciudadanía"**, a cargo de la Asesora de la SG de Innovación Social y atención a la Discapacidad, en Tallin (Estonia), 10-11 de septiembre. Como resultado de dicha reunión se ha publicado el documento: "Marco de gestión de crisis para Servicios Sociales".
- Participación en el estudio sobre Estrategia Europea sobre Discapacidad 2021-2030 por parte de la SG Innovación y atención a la Discapacidad.

2.3.2. 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 2025 hemos participado en:

- **Grupo de Trabajo sobre Infancia y Juventud**, en diversas actividades, principalmente en las sesiones de "*Coffee Chat*" online mensuales, en las que se intercambia información y buenas prácticas.
- Participación en el estudio sobre **"Equidad intergeneracional en las ciudades europeas",** desde la DG Mayores y Prevención de la soledad no deseada.
- **Participación en el "Mutual Learning - Highlighting the importance of food and nutrition as a key element to reach the goals of the EU child guarantee",** que tuvo lugar en Gotemburgo (Suecia) durante los días, 26, 27 y 28 de Marzo, al que asistieron dos técnicas de la DG Educación, Juventud y Voluntariado.

2.3.3. Asociación Internacional de Ciudades Educadoras (AICE)

En el año 2025 hemos continuado con la colaboración con 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. Se ha presentado el **programa "La Quinta Cocina" al Premio Internacional 2026** a las buenas prácticas que promuevan la inclusión y la cohesión social a través de la educación. A la fecha de cierre de esta memoria estamos entre los 7 finalistas entre más de 60 proyectos presentados. Por otra parte, se ha asistido a la Asamblea General de la AICE, que tuvo lugar el 20 de marzo en Bruselas, por parte de una técnica de la DG Educación, Juventud y Voluntariado.



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 2025, desde la DG Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo, se ha participado en la reunión preparatoria del Forum anual de esta entidad, el 7 de mayo, para tratar los temas de interés común.

2.3.5. INNOVATION FOR POLITICS INSTITUTE- Premios 2025

Cada año, este Instituto convoca los premios a la innovación en varias categorías. En el año 2025 hemos presentado el proyecto **"Paloma, para la detección de la soledad no deseada",** habiendo sido seleccionados como finalistas.

Con motivo de esta nominación, la directora general de Mayores y Soledad no Deseada asistió, junto con la asesora de Coordinación General, el 17 de septiembre en Viena, a la Ceremonia de entrega de premios, así como se participó en una mesa de debate explicando dicho proyecto.



<u>Visitas internacionales recibidas</u>

Finalmente, hay que señalar que a lo largo del 2025 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, y que se coordinan desde Coordinación General:

- La **Dirección General de Mayores y Atención a la Soledad no Deseada** ha recibido las siguientes visitas de delegaciones internacionales:



  - Delegación de técnicos iberoamericanos, miembros de la Organización Internacional de la Seguridad Social (OISS) para conocer el Centro Municipal de Atención Integral Neurocognitiva (Dr. Salgado Alba), febrero de 2025.
  - Delegación de la OCDE. Presentación programa Soledad No Deseada en Mayores, en marzo del 2025.
  - Delegación de la Red Internacional de Adultos Mayores, de Córdoba (Argentina), abril 2025, para conocer diversos programas de atención a mayores.
  - Delegación de Kenia, Servicio de pensiones. Programas y servicios para personas mayores, abril 2025.
  - Delegación expertos Chilenos, en el marco pasantía del IMSERSO- Servicios Ayuda Domicilio para mayores, junio 2025.
  - Visita Delegación Bloomberg (Nueva York, USA) sobre uso de datos e IA. Proyecto "Paloma", julio 2025.
  - Delegación Coreana (Gyeongju) para conocer programas atención mayores con dependencia y atención discapacidad con dependencia, septiembre 2025.

- La **Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género** atendió las siguientes visitas:

  - Delegación Países Bajos. Tema. Recursos atención Victimas Violencia de Género, octubre 2025.
  - Delegación Frente de Alcaldes de Brasil- Presupuestos con enfoque de género, noviembre 2025.

- Comisión para la Ciudadanía y la Igualdad de Género (CIG) de Portugal. Visita Centro atención víctimas violencia sexual, noviembre 2025.



- La **Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo** atendió las siguientes visitas internacionales:

  - Acto con embajadas de países en los que se han aprobado en 2024 subvenciones para proyectos de cooperación internacional y acción humanitaria, mayo 2025.
  - Delegación 22 estudiantes varias Universidades del Congo- proyecto de Cooperación al Desarrollo con el Colegio Ingenieros de Madrid, julio 2025.
  - Delegación Senado Republica Checa, para conocer las Políticas de Inmigración, noviembre 2025.
  - Visita del Alcalde de Ataco (Tolima) de Colombia interesado en asuntos de Cooperación al Desarrollo, diciembre 2025.

- La **Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado** atendió:

  - Visita de una Delegación de la Dirección de Seguridad Escolar del Gobierno de Portugal (del 20 al 22 octubre), presentando diferentes programas y servicios.

- La **Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad** atendió la visita:

  - Delegación iberoamericana de representantes de gobierno y entidades sobre discapacidad, a través del Banco Mundial, para conocer los programas de atención a las personas con discapacidad, mayo 2025.



Asimismo, el Área de Gobierno ha participado en un proyecto Iberoamericano, subvencionado por la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI) y promovido por la ciudad de Buenos Aires (Argentina), denominado **"Puentes Digitales: Cooperación Iberoamericana para la inclusión y el acceso a derechos de las personas con discapacidad".** En este proyecto además de Madrid y Buenos Aires, han participado representantes de Ciudad de Méjico, Ciudad de Guatemala y Bogotá.Han participado, además de la Dirección General de Servicios Sociales y atención a la Discapacidad, representantes de la Oficina Municipal de Accesibilidad y de la Oficina Digital. La reunión de lanzamiento se desarrolló en mayo 2025, y hemos realizado presentaciones en los seminarios y mesas de trabajo:



- Primera Mesa de Trabajo Proyecto "Puentes Digitales"- UCCI liderado por B Aires. Guatemala, C México, Bogotá, julio
- Segundo Seminario Proyecto "Puentes Digitales"- UCCI liderado por B Aires. Guatemala, C México, Bogotá, septiembre

El Seminario final del proyecto se desarrolló en Buenos Aires, del 4 al 5 de diciembre, con la asistencia de la Vicealcaldesa y la asesora de Coordinación General, y en él se presentó el Informe final del trabajo realizado por las ciudades participantes.

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.

A final del año 2025, se han finalizado un 32,4% de las 74 actuaciones que conforman el Plan Estratégico de Servicios Sociales, 24 finalizadas, 42 se están ejecutando y 8 en planificación. Entre los hitos que se pueden destacar de estas se encuentran las siguientes:

- Constitución Consejo Sectorial de Servicios Sociales de la ciudad de Madrid el 22 de octubre.
- Consolidación del Servicio de Información y Acogida
- Incorporación de las nuevas figuras profesionales, como son el caso de los psicólogos y educadores sociales en los centros de servicios sociales.
- Impulso de las coordinaciones técnicas y equipos de coordinación de casos

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.

2.5. 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 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.

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 + IVA (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).Tras la adjudicación del contrato en 2024, se impulsaron 10 grupos de trabajo interdepartamentales para realizar el análisis funcional que requería el diseño de la futura herramienta informática de los servicios

sociales, incluyendo participantes de las direcciones generales del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, así como de los distritos. Además, se definieron 33 proyectos que se consideraban imprescindibles su presencia en la nueva herramienta informática de los cuales su desarrollo se vinculó con el trabajo específico de los diferentes grupos de trabajo. Los proyectos se pueden apreciar en la siguiente tabla:

1	Módulo de roles y permisos.	12	Gestión de actividades y espacios.	23	Gestión integral del centro
2	Módulo seguimiento de accesos.	13	Módulo de facturación.	24	Oficina Social Virtual
3	Módulo de ayudas económicas.	14	Módulo diseñador de procedimientos.	25	Transformación del modelo analítico
4	Componente Integración portafirmas.	15	Componente de geolocalización.	26	Casos de uso de IA
5	Componente Integración registro	16	Conector con Cita Previa.	27	Conector con el Gestor Inteligente de Expedientes
6	Componente recepción solicitudes	17	Conector SAP	28	Interoperabilidad con HSU
7	Componente de generación de informes.	18	Componente de integración con Padrón	29	Estructura de la arquitectura y coherencia de la información
8	Componentes acceso y visualización de la información de la persona	19	Conector con herramienta de apoyo al diagnóstico y valoración	30	Módulo de interoperabilidad con empresas y entidades
9	Módulo Agenda.	20	Módulo de intervención profesional	31	Módulos de Gestión de Mesas
10	Gestión de alertas.	21	Componente de gestor de la documentación del ciudadano	32	SIA
11	Gestión de plazas.	22	Módulo de gestión de programas y proyectos	33	Integración PID

A lo largo de 2025, se ha mantenido el trabajo de los 10 grupos de trabajo ya establecidos como punto de partida del proyecto. Los grupos funcionales creados pivotan sobre una serie de aspectos de índole trasversal a la transformación digital para de esta manera dotar de globalidad a la futura herramienta tecnológica de los servicios sociales y que a su vez integraban los 33 proyectos citados anteriormente. Estos grupos son:

- 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

Un total de 152 trabajadores del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad han participado activamente en el trabajo descritos anteriormente.

Durante el primer semestre de 2025 por parte del organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM), organismo responsable del contrato de servicios

para la transformación digital de los servicios sociales, se expone la necesidad de reorientar el proyecto hacia una nueva línea innovadora en la que dar cabida a nuevas tecnologías y nuevas aplicaciones por lo que las previsiones iniciales se reorientan hacia la búsqueda de una solución alternativa que busque cumplir con los requerimientos funcionales del proyecto.

Dentro de esas soluciones se está realizando una prueba de concepto con una aplicación de mercado ya existente para valorar si es una opción eficiente como acelerador para la puesta en marcha del nuevo sistema municipal ALMA.

Además, y de manera paralela se continúa trabajando juntamente con la Comunidad de Madrid en aras de facilitar la integración en la Historia Social Única de la Comunidad de Madrid. Con fecha 17/072025 se firmó el Convenio interadministrativo de colaboración para la implantación de instrumentos de HSU, así como para la interoperabilidad de herramientas informáticas y sistemas de información de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid en este ámbito y el sistema HSU. Se han mantenido 15 reuniones con personal técnico y directivo perteneciente a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Comunitaria de la Comunidad de Madrid, así como la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (Madrid Digital)

2.6. OTRAS ACTUACIONES

2.6.1. REDCISS

La **Red de Grandes Ciudades de Servicios Sociales (REDCISS)** se conformó por impulso de Madrid y Barcelona, como respuesta a la trayectoria de colaboración técnica, en especial a partir de la pandemia 2020.

Por ello, y en el marco de las jornadas celebradas en octubre de 2022 en Madrid sobre el nuevo Sistema de Servicios Sociales, 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 trabajo sobre servicios sociales.

Cada año una ciudad asume el liderazgo y la secretaría técnica con apoyo de una segunda ciudad que colidera. Comenzaron Madrid y Barcelona y en 2025 el liderazgo técnico de la red lo ha ostentado Valencia con apoyo de Servilla.

El calendario 2025 comenzó con la celebración en febrero de las Jornadas Técnicas en Valencia centradas en el papel de los Ayuntamiento en la emergencia residencial. Este encuentro estaba previsto para noviembre 2024 y tuvo que posponerse debido desgraciadamente a los efectos de la DANA. La presencia en Valencia fue una ocasión para mostrar de nuevo nuestra solidaridad y disposición a Valencia, que agradeció a su vez en todo momento sentir la cercanía de todas las ciudades de la Red. También quedó incorporada la ciudad de Alicante como miembro REDCISS.



En 2025 Madrid ha participado en los 5 encuentros virtuales celebrados donde se han tratado temáticas y compartido experiencias sobre digitalización, innovación, incidencia, o cronicidad. También Madrid ha participado en la comisión de incidencia que ha trabajado propuestas de difusión para REDCISS, como la creación de documentación informativa, un logo y una hoja de ruta de trabajo.

Queremos destacar que en nuestras **II Jornadas de Innovación Social de los Servicios Sociales** organizadas por la SG General de Innovación Social y Atención a la Discapacidad de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, celebradas en junio 2025 REDCISS fue invitada a presentar su propio proceso como red y varias de las ciudades miembro (Las Palmas, Barcelona, Zaragoza) presentaron proyectos o buenas prácticas de innovación social.

2.6.2. 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 2025 se han actualizado contenidos de varios apartados y se ha incluido un apartado con el Programa de acogida al personal de nueva incorporación en los Centros de Servicios Sociales de Atención Social primaria.

2.6.3. 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 en 2024, tras un trabajo conjunto de todas las Direcciones generales liderados por la Coordinación General del Área, y actualizada en 2025.



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.

Está disponible en Madrid.es y cuenta como un buscador sencillo, visual y que facilita localizar conceptos de interés o conocer en detalle las diferentes prestaciones a través de una ficha individual donde se recoge la descripción, finalidad, requisitos y procedimientos de acceso, entre otras características.

2.6.4. Reuniones de Coordinación con las Direcciones Generales y con entidades

A lo largo del año 2025 se han mantenido, desde Coordinación General, 291 reuniones internas de coordinación con las Direcciones Generales y la Secretaría General Técnica, y 326 reuniones de trabajo con entidades sociales y empresas del sector de servicios sociales.

2.7. TRANSVERSALIDAD DE GÉNERO

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género es el órgano responsable de dirigir y coordinar la política municipal en materia de igualdad entre mujeres y hombres, prevención y atención frente a la violencia de género y lucha contra la discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual o pertenencia a otras etnias.

En el ámbito específico de la transversalidad de género, le corresponde promover, asesorar y acompañar a las áreas de gobierno y distritos en la incorporación del principio de igualdad en sus actuaciones; desarrollar y evaluar proyectos de cooperación institucional; impulsar el funcionamiento de las Unidades de Igualdad; y elaborar herramientas, criterios e instrumentos técnicos que permitan conocer y analizar desigualdades, mejorar los sistemas de información y garantizar la aplicación efectiva del enfoque de género en las políticas públicas municipales.

El trabajo de transversalidad de género desarrollado en el Ayuntamiento de Madrid se enmarca en los compromisos internacionales asumidos a través de la **Agenda 2030**. Aunque su eje central contribuye directamente al ODS 5: Igualdad de género, también impacta de manera transversal en otros objetivos como el ODS 1 (fin de la pobreza), ODS 4 (educación inclusiva y de calidad), ODS 8 (trabajo decente y crecimiento sostenible) y ODS 11 (ciudades inclusivas y sostenibles).

La Estrategia para la Igualdad de la Ciudad de Madrid 2025- 2028, refuerza la consolidación del enfoque de género y el cumplimiento de las Directrices de Transversalidad a través de su eje de Buen Gobierno

En 2025 se ha puesto en marcha además la nueva **Estrategia de Igualdad entre mujeres y hombres 2025–2028** que constituye el marco programático que orienta la acción municipal en materia de igualdad en este periodo. Su *Eje de Buen Gobierno* refuerza la transversalidad como principio rector de la gestión municipal, consolidando estructuras, metodologías e instrumentos para integrar la perspectiva de género en la planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas. Este eje se despliega en cinco líneas de acción: igualdad en la gestión municipal; gestión del conocimiento mediante la mejora de los sistemas de indicadores; comunicación estratégica en materia de igualdad; colaboración y cooperación interinstitucional; y transformación digital a través de herramientas innovadoras, incluida la inteligencia artificial, al servicio de la igualdad y la prevención de la violencia machista.

Por último, las **Directrices para la aplicación de la transversalidad de género**, aprobadas en 2018, establecen el marco común de actuación que garantiza la integración del enfoque de género en todos los ámbitos de la administración municipal.

En este contexto, la Dirección general de Igualdad y contra la Violencia de Género desarrolla tres líneas de trabajo:

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

2.7.1. Impulso de la aplicación del principio de igualdad en la gestión y acción municipal.

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. Establecieron 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.

Como mecanismo para la implementación institucional de estos seis criterios en las directrices se establece la creación de Unidades de Igualdad de Género (UIGs) en todas las áreas de gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales. Desde 2019 que empezaron a funcionar y hasta 2025 han cumplido una función clave, permitiendo que las áreas y distritos adquieran los conocimientos y herramientas básicas para integrar el enfoque de género con mayor autonomía.

La nueva Estrategia de Igualdad, plantea la transformación de las Unidades de Igualdad de Género, que han venido funcionando de forma independiente, en una Red de Referentes de Igualdad que funcione de forma interconectada para facilitar el intercambio, la colaboración y el aprendizaje mutuo, logrando así mayor efecto multiplicador.

Tras seis años de funcionamiento de las UIGs se plantean retos y mejoras que son valorados en la nueva Estrategia de Igualdad, por ello se plantea la transformación de estas unidades que han venido funcionando de forma independiente en una **Red de Referentes de Igualdad** que funcione de forma interconectada para facilitar el intercambio, la colaboración y el aprendizaje mutuo, logrando así mayor efecto multiplicador.

En 2025, la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género redefine la estructura organizativa del Servicio de Transversalidad, Igualdad y Diversidad creando un departamento específico, el Departamento de Análisis y Asesoramiento, para apoyar e impulsar, entre otras funciones, la labor de esta Red de Referentes.

Así, desde este departamento, a lo largo de 2025 se han prestado un total de **81 asesoramientos técnicos** en el marco de los distintos ámbitos temáticos que abordan las Directrices de Transversalidad: 11 en relación con normativa municipal; 22 en planes, programas y proyectos; 5 en la integración del principio de igualdad en la contratación pública y 1 en criterios de igualdad en subvenciones; 38 en orientaciones para la elaboración de las memorias de impacto de género y memorias de cumplimiento de objetivos de igualdad de diferentes programas presupuestarios; y por último, 2 en ámbitos formativos para el diseño de acciones formativas y 2 en ámbitos de información para una correcta aplicación de la desagregación estadística por sexo y la creación de indicadores de género.

En relación con este último criterio, durante este periodo se ha realizado una **actualización continua del Sistema de Indicadores de Género de la Ciudad de Madrid** y el Panel Distrital de Indicadores de Género. Además, se ha creado un grupo de trabajo para la mejora y territorialización del Índice de Desigualdad de la Ciudad de Madrid con el Servicio de Estadística Municipal de la Subdirección General de Estadística y el Servicio de Transversalidad, Igualdad y Diversidad de la Subdirección General de Igualdad y Diversidad.

Finalmente, en materia de formación, durante 2025 se han llevado a cabo **8 acciones formativas** en la Escuela Madrid Talento, en las que han participado 355 personas (285 mujeres y 70 hombres). En total se han realizado 13 ediciones, dos menos que en 2024. La participación masculina se mantiene baja y en niveles similares al año anterior: los hombres representan únicamente el 20 % del total de personas formadas en igualdad, transversalidad y diversidad en 2025.

Tabla 2.7.1.1. Acciones formativas desarrolladas en materia de igualdad, transversalidad y diversidad en 2025

Código edición	*Nombre edición*	*Hombres*	*Mujeres*	*Total*
RE-01-4158-P-25 (2 ediciones)	Integrar la igualdad en la acción y la gestión municipal	10	26	**36**
RE-01-1823-P-25	La perspectiva de género en el planeamiento urbanístico (Nivel 1)	3	16	**19**
RE-01-3012-P-25 (2 ediciones)	Identidades y diversidades LGTBI+	4	26	**30**
RE-05-2419-S-25 (2 ediciones)	Lenguaje incluyente y no sexista. Los usos no discriminatorios del lenguaje administrativo y las políticas de igualdad municipales	27	71	**98**
RE-05-4994-P-25 (2 ediciones)	Introducción a las políticas de igualdad	22	74	**96**
RE-11-4674-P-25 (2 ediciones)	Promoción de la Igualdad y Empoderamiento. La Red de Espacios de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid	1	38	**39**
RE-11-5005-P-25	Educando en Igualdad: La coeducación	1	19	**20**
RE-11-5203-P-25	Estrategias de intervención para promover la corresponsabilidad familiar	2	15	**17**
Total general		**70**	**285**	**355**

2.7.2. 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 2025 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. Constituye el marco municipal de referencia para la intervención en esta materia y proporciona a la comunidad educativa y a la ciudadanía un conjunto de herramientas destinadas a favorecer relaciones igualitarias entre niñas, niños, adolescentes, chicas y chicos, impulsando

prácticas educativas que contribuyan a la construcción de una sociedad libre de violencia machista.

En el marco del proyecto se diseñó la plataforma digital y pedagógica www.violenciacero.es, la cual se mantiene en revisión permanente con el fin de asegurar la actualización y vigencia de los materiales que contiene. Esta plataforma pone a disposición del profesorado y de profesionales de la educación formal y no formal —así como de las familias— recursos didácticos, materiales audiovisuales e información especializada que facilitan su intervención educativa. Actualmente, la web integra contenidos específicamente dirigidos a la comunidad educativa que trabaja con población infantil y adolescente, abarcando los ciclos de **Educación Infantil, Primaria y Secundaria.**

Asimismo, el proyecto desarrolla una actuación coordinada con diversos servicios municipales que intervienen en el ámbito educativo, entre ellos los **Agentes Tutores** de la Policía Municipal de Madrid y profesionales de los **Centros Municipales de Salud Comunitaria** (CMSc). Esta coordinación permite impartir, de manera consensuada y alineada, los diferentes contenidos disponibles en la plataforma web, garantizando una intervención eficaz en la prevención de la violencia machista en entornos educativos formales y no formales. Para ello, se mantienen reuniones de trabajo de carácter continuo y se organizan sesiones formativas dirigidas a los equipos profesionales que trabajan en aula, con el objetivo de asegurar el enfoque de género, así como la coherencia y complementariedad de los contenidos impartidos.

En este marco, se han desarrollado acciones formativas dirigidas a Agentes tutores capacitando a 84 profesionales (70 hombres y 14 mujeres) en sesiones formativas desarrolladas en turno de mañana y tarde, centradas específicamente en la temática de la violencia sexual. Asimismo, se han llevado a cabo dos jornadas de coordinación formativa con las coordinadoras de los equipos distritales de los CMSc que intervienen en los centros educativos en materia de Salud Sexual y Reproductiva y Promoción de la Salud en el Ámbito Educativo, con la participación total de 29 profesionales (25 mujeres y 4 hombres).

Madrid Violencia Cero

Durante el año 2025, el proyecto Madrid Violencia Cero, en su línea de trabajo orientada al acompañamiento más integrado con los centros educativos, ha desarrollado actuaciones centradas en el **asesoramiento especializado y el apoyo continuado para el diseño e implementación de proyectos coeducativos** coherentes con los respectivos Proyectos Educativos de Centro. Esta línea comprende acciones de sensibilización e información dirigidas a facilitar la incorporación de la coeducación en la práctica diaria, así como la elaboración de propuestas ajustadas a las necesidades y realidades específicas de cada centro. El acompañamiento ofrecido se articula como una intervención adaptada tanto a las dinámicas internas como a la documentación que estructura el funcionamiento cotidiano de los centros educativos. Paralelamente, se ha impulsado un esfuerzo específico de difusión y presentación de este servicio dentro de la comunidad educativa, iniciándose durante este periodo el trabajo integral con diversos centros.

Finalmente, a lo largo del curso 2024-2025 se identificó una alta demanda de los servicios vinculados al proyecto Madrid Violencia Cero para la impartición de los contenidos disponibles en la plataforma digital, una tendencia que igualmente se ha reproducido en el curso 2025-2026. La experiencia acumulada ha puesto de manifiesto la necesidad de una coordinación eficaz con los centros educativos, de una gestión adecuada de las agendas, y de una adaptación continua de los materiales y del enfoque de las intervenciones en aula. Todo ello con el fin de atender a la diversidad de realidades presentes entre el alumnado, el profesorado y las familias de una ciudad tan extensa y compleja como Madrid.

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 2025 (meses correspondientes del curso escolar 2024-25 y 2025-26)

Tabla 2.7.2.1: Personas participantes de la intervención en el ámbito educativo en el proyecto Madrid Violencia Cero

Grupos destinatarios	N.º sesiones realizadas	Participantes		Total Participantes
		Hombres	Mujeres	
Equipos Directivos	77	44	140	**184**
Profesionales de Educación Formal (Profesorado) y no Formal	158	344	853	**1197**
Escuelas Infantiles	4	6	28	**34**
Alumnado de los Centros Educativos:	948	6501	6101	**12602**
Alumnado Primaria	272	1.406	1.493	**2899**
Alumnado Secundaria/FP	676	5095	4608	**9703**
AMPAS	11	19	158	**177**
TOTAL	**1.198**	**6.914**	**7.280**	**14.194**

Todo ello supone haber intervenido en **82 centros educativos** -entre Institutos de Educación Secundaria (IES), Colegios de educación infantil y primaria (CEIP) y colegios concertados de 21 distritos de la ciudad de Madrid, tal y como se detalla a continuación:

Tabla 2.7.2.2: Centros Educativos por Distritos.

CENTROS EDUCATIVOS DONDE INTERVIENTE MVO EN EL AÑO 2025		
DISTRITO	**Curso 24–25 (ene–ago)**	**Curso 25–26 (sep–dic)**
Arganzuela	IES Gran Capitán.	CEIP Tirso de Molina; IES Antonio Fraguas Forges; IES Gran Capitán; AFA CEIP Joaquín Costa.
Barajas	CEIP Calderón de la Barca; IES Alameda de Osuna; IES Barajas.	IES Barajas; IES Alameda de Osuna.
Carabanchel	IES Calderón de la Barca; IES Puerta Bonita.	CEIP Lope de Vega; IES Emilio Castelar; CEIP Capitán Cortés.
Centro		CEIP San Ildefonso; IES Lope de Vega.
Chamberí	IES Joaquín Turina; CEIP Fernando el Católico; IES Santa Engracia.	CEIP Cervantes; IES Joaquín Turina.
Chamartín	CEIP Ramiro de Maeztu;	CEIP Ramiro de Maeztu; IES Santamarca.
Ciudad Lineal	CIFP Barrio de Bilbao; IES Salvador Dalí.	CEIP Conde Romanones; CIFP Barrio de Bilbao.
Fuencarral-El Pardo	Colegio Fuentelarreyna.	
Hortaleza	CEIPSO Adolfo Suárez.	IES Conde de Orgaz; CEIP Adolfo Suárez.
Latina	IES Leonardo da Vinci; IES Eijo y Garay; Colegio Lourdes Fuhem; CEIP La Latina.	CEIP Amadeo Vives; Colegio Lourdes Fuhem; IES Leonardo da Vinci; CEIP La Latina; CEIP Francisco de Goya; CEIP Hermanos Pinzón; CEIP Paseo de la Ermita; CEIP Ermita del Santo.
Moncloa-Aravaca	CEIP Lepanto; IES Ortega y Gasset (Sede CARD).	CEIP Lepanto.
Moratalaz	IES Mariana Pineda.	UFIL Sierra Palomeras.
Puente de Vallecas	CEIP Eduardo Rojo.	CEIP Jaime Balmes.
Retiro	IES Isabel la Católica; IES La Estrella.	CEIP Ciudad de Roma; IES La Estrella.
Salamanca	CEIP Guindalera.	CEIP Reina Victoria; Colegio Inmaculada Concepción.
San Blas–Canillejas	ACE San Blas; IES Las Musas.	IES Alfredo Kraus; ACE San Blas; IES Francisco de Quevedo; IES Las Musas.
Tetuán	IES La Almudena.	IES La Almudena; CEIP Ignacio Zuloaga; CEIP Ignacio Zuloaga. [
Usera	IES Enrique Tierno Galván; IES Ortega y Gasset (Sede CARD).	IES Pío Baroja; CEIP Marcelo Usera.
Vicálvaro	—	CP Doctor Severo Ochoa; CEIP Vicálvaro; IES Villablanca.
Villa de Vallecas	CEIP Ángel Nieto; IES Villa de Vallecas.	CEIP Ciudad de Valencia; CEIP Ángel Nieto; IES María Rodrigo; IES Santa Eugenia; IES Villa de Vallecas;
Villaverde	IES Ciudad de los Ángeles.	IES El Espinillo; CEIP Manuel de Falla.

En relación con el trabajo desarrollado con la red de **Escuelas Infantile**s municipales, se ha continuado avanzando en la estrategia de fortalecer las capacidades del personal técnico y de los equipos directivos, proporcionándoles los conocimientos y herramientas necesarias para integrar en su práctica profesional los contenidos y

materiales del proyecto Madrid Violencia Cero. Durante el año 2025 se constituyó un Grupo de Trabajo específico, integrado por **19 Escuelas Infantiles** municipales. En este marco se llevó a cabo un proceso formativo compuesto por cuatro sesiones, con una duración de tres horas cada una, dirigidas a los equipos directivos de los centros. En total, participaron **34 profesionales**, de los cuales 28 eran mujeres y 6 hombres, garantizando así un despliegue formativo amplio y homogéneo en la red de escuelas.

Los avances alcanzados en este ámbito evidencian un grado significativo de consolidación técnica del programa, cuya madurez resulta fundamental preservar, estructurar y visibilizar para asegurar la sostenibilidad y el impacto de las intervenciones en el tiempo.

Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas

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.

La evaluación de 2024 mostró que el Plan de Acción superó ampliamente lo previsto, con 63 medidas implementadas (un 14% más de las planificadas), el desarrollo de todas las líneas de actuación, un grado de cumplimiento del 114,5% y la consecución de todos los objetivos específicos. Además, participaron 16 unidades municipales, el 27% de las actuaciones implicó a más de una unidad, el 66,7% de las medidas fueron ejecutadas por el Grupo Transversal y el 34% por el Grupo Motor, destacando que la mayoría de las acciones pudieron realizarse con recursos ordinarios del Capítulo I.

En 2025, se da continuidad y se consolidan los objetivos de este proyecto en diferentes medidas de la Estrategia de Igualdad Madrid 2025–2028.

La Estrategia incorpora y profundiza los principios del proyecto internacional mediante un enfoque integral que combina la transformación del espacio urbano, la prevención de las violencias machistas y el fortalecimiento del empoderamiento y la autonomía de las mujeres y niñas en la ciudad. En el ámbito del bienestar y la mejora de las condiciones de vida, destaca el compromiso municipal con la adecuación y mejora de equipamientos y espacios públicos, que busca aumentar la percepción de

seguridad mediante intervenciones urbanísticas que favorecen la movilidad peatonal, la reducción de barreras, la accesibilidad universal y el uso activo y comunitario del entorno urbano. Estas actuaciones se completan con iniciativas de fomento de la participación y visibilidad de mujeres y niñas en la vida social, cultural y deportiva de los distritos, apoyando su presencia en aquellos espacios donde han estado históricamente infrarrepresentadas.

El núcleo más directamente vinculado a los objetivos de Ciudades Seguras se articula en el eje dedicado a lograr una Ciudad Libre de Violencias Machistas. Aquí se despliega un conjunto de actuaciones dirigidas a la prevención de la violencia en los espacios públicos y al fortalecimiento de la seguridad urbana con perspectiva de género. Destacan los programas de educación y sensibilización para infancia y juventud; las intervenciones para prevenir la violencia en redes sociales y plataformas digitales; la labor de los Centros de Asesoramiento y Ocio Juvenil como espacios de prevención, formación e igualdad; la ampliación de los Puntos Violeta en fiestas, eventos culturales y deportivos; y el desarrollo de campañas preventivas en ámbitos como el ocio nocturno.

Especial relevancia adquiere la vigilancia policial programada según los Planes Territoriales de Seguridad Integral, diseñada teniendo en cuenta la percepción de inseguridad de las mujeres y reforzando la presencia en zonas de mayor riesgo, especialmente durante la noche. A ello se suman acciones para mejorar la calidad, accesibilidad y seguridad de parques, jardines y espacios estanciales, garantizando itinerarios seguros hacia equipamientos y servicios, así como programas de autoprotección en centros deportivos, y actividades formativas y comunitarias que promueven un cambio cultural orientado a la igualdad y al rechazo activo de la violencia.

El eje de Buen Gobierno completa esta continuidad con el proyecto internacional, asegurando que el enfoque de género impregna toda la acción municipal. Se incluyen actuaciones de formación y sensibilización del personal, asesoramiento técnico para incorporar la perspectiva de género en todas las políticas públicas, investigaciones para mejorar el conocimiento sobre desigualdades y violencias, creación de espacios de coordinación profesional y ciudadana, y el desarrollo de sistemas comunes de evaluación y seguimiento. Además, se refuerzan las alianzas con otras ciudades, administraciones y entidades, permitiendo compartir experiencias, escalar buenas prácticas y avanzar conjuntamente hacia una ciudad más justa y segura.

Por último, la Estrategia incorpora una dimensión innovadora mediante herramientas digitales y tecnológicas: plataformas integradas de gestión de recursos en igualdad y violencia, estudios para aplicar inteligencia artificial en la prevención y atención, y sistemas interoperables entre la red municipal de atención y la policía local que permiten ofrecer respuestas más rápidas, coordinadas y eficaces.

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 desarrolla mediante la implementación de cinco líneas de actuación:

1) Ampliación, mejora, actualización, mantenimiento y dinamización de la web del Proyecto Madrid Ciudad Corresponsable **www.madridcorresponsable.es**, la cual ha recibido durante el año 2025 un total de 15.822 visitas.

2) Sensibilización y formación a empresas y entidades sociales en materia de igualdad, corresponsabilidad, conciliación, respeto a la diversidad y erradicación de la violencia machista. En 2025 se han realizado 13 webinarios a los que han asistido 285 personas (244 mujeres, 85,6% del total), 7 sesiones formativas a empresas, con 46 participantes (34 mujeres. 73.9% del total), 2 sesiones formativas a la EMT con 149 participantes y 1 a la Agencia para el Empleo en la que participaron 85 personas. (Sin datos desagregados por sexo).

3) Apoyo y asesoramiento a las empresas y entidades sociales madrileñas interesadas en la implantación de medidas y planes de igualdad, corresponsabilidad, conciliación, respeto a la diversidad y erradicación de la violencia machista. Durante el año 2025 se ha asesorado a 46 empresas de la ciudad de Madrid, contabilizando un total de 351 acciones de asesoramiento a los equipos técnicos y directivos de las empresas.

4) Impulso, acompañamiento y dinamización de la Red de Empresas Corresponsables (REC) de la ciudad de Madrid, concebida como un espacio de encuentro de organizaciones comprometidas con la igualdad en sus espacios laborales. A lo largo de 2025 un total de 25 entidades han formado parte de la REC, 6 de ellas empresas municipales.

5) Recopilación de información y documentación en materia de igualdad, corresponsabilidad, conciliación, diversidad y erradicación de la violencia machista en los entornos laborales. Destacar que la página web 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. Se han subido 88 documentos al centro de recursos durante el año 2025.

Figura 2.7.2.1 Líneas de trabajo del Proyecto Madrid Ciudad Corresponsable



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.

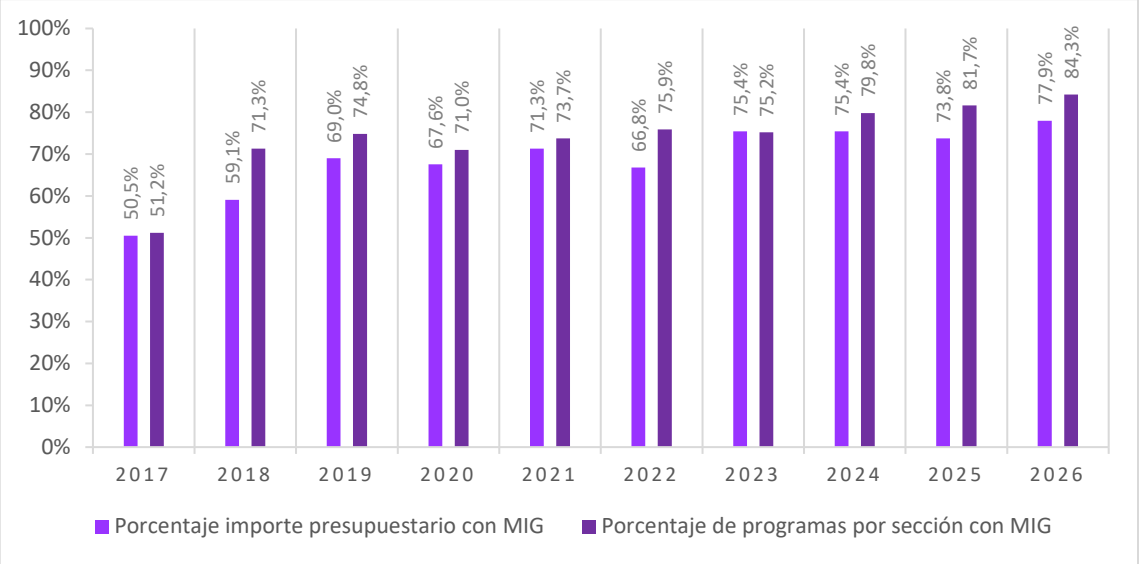
Por ello, cada año, los programas presupuestarios van acompañados de una memoria de impacto de género en la que se analiza qué se va a realizar para reducir las desigualdades de género existentes en el ámbito de actuación de dicho programa y qué resultados se esperan obtener.

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 2025:

1) El décimo **Informe de impacto de género del proyecto de presupuesto del Ayuntamiento de Madrid 2026**. Se han analizado las 412 memorias de impacto de género elaboradas sobre un total de 489 programas presupuestarios (84,3%), lo que supone un incremento de casi 2,6 puntos respecto a 2025. 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 2.7.3.1 Evolución presupuesto con impacto de género, porcentaje del importe y del número de programas total.



2) El quinto Informe de Cumplimiento de Objetivos de Igualdad de la ejecución presupuestaria de 2024 que realiza una evaluación de impacto de género post facto del presupuesto. Dicho informe se elaboró previo análisis y clasificación de las 403 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).

Principales logros y retos

En 2025 se avanzó de forma notable en la consolidación de la **integración del principio de igualdad en la acción municipal**, en línea con la Estrategia de Igualdad 2025–2028 y su Eje de Buen Gobierno. Se creó y puso en marcha el Departamento de Análisis y Asesoramiento, clave para impulsar la transversalidad de género en áreas y distritos. Durante el año se realizaron 81 asesoramientos técnicos que reforzaron la integración del enfoque de género en normativa, programas, contratación, subvenciones, indicadores y memorias de impacto de género. Asimismo, se mantuvo la actualización del Sistema de Indicadores de Género y se avanzó en la territorialización del Índice de Desigualdad de la Ciudad de Madrid. Finalmente, se desarrollaron ocho acciones formativas especializadas, que fortalecieron las capacidades técnicas del personal municipal en igualdad y transversalidad.

Los principales desafíos pasan por culminar la transición hacia una Red de Referentes de Igualdad plenamente operativa, reforzar la participación masculina en la formación interna y seguir integrando el enfoque de género en contratación y subvenciones. Igualmente, será necesario generalizar el uso de datos desagregados y fortalecer la coordinación interinstitucional para garantizar que los criterios de transversalidad se apliquen de forma homogénea y sistemática en toda la organización municipal.

Por su parte, el proyecto **Madrid Violencia Cero** consolidó en 2025 un modelo de intervención estable para la prevención de la violencia machista en el ámbito educativo, con una coordinación eficaz entre profesorado, equipos directivos, Agentes Tutores y Centros Municipales de Salud Comunitaria. La intervención alcanzó una dimensión notable, con más de 14.000 participantes y acciones en 82 centros educativos de los 21 distritos, reforzando además el acompañamiento técnico para integrar la coeducación en los proyectos educativos de centro.

Entre los retos se encuentra ampliar la cobertura territorial, ante el incremento sostenido de la demanda, mejorar la coordinación con los centros para asegurar una planificación fluida de las intervenciones y seguir adaptando los materiales a la diversidad del alumnado y del contexto educativo. También es prioritario fortalecer los mecanismos de evaluación para medir con mayor precisión el impacto a medio y largo plazo.

El proyecto **Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas** se ha consolidado en 2025 y se ha alineado con la Estrategia de Igualdad 2025–2028, que combina intervenciones urbanísticas, prevención de violencias, vigilancia policial territorializada, programas educativos y acciones comunitarias. La continuidad del trabajo iniciado en el Plan de Acción 2021–2023 permitió afianzar medidas que mejoran la percepción de seguridad, el uso del espacio público y la presencia de mujeres y niñas en la vida urbana.

El principal desafío de este proyecto está en potenciar su proyección internacional, gracias a la colaboración con ONU Mujeres, así como con otras entidades que vienen trabajando en esta línea, a fin de reforzar planteamientos y metodologías de trabajo comunes.

Por lo que respecta a **Madrid Ciudad Corresponsable**, si bien en 2025 se ha dado continuidad a todas las líneas de actuación del proyecto, se puede decir que, después de más de diez años trabajando en el ámbito de la corresponsabilidad empresarial, se han alcanzado gran parte de los objetivos previstos y el proyecto ha entrado en un punto natural de estancamiento.

Se hace necesario, por tanto, reorientar el proyecto, en el marco de la nueva Estrategia de Igualdad, poniendo el foco en la corresponsabilidad en los hogares y, en particular, en la implicación efectiva de los hombres. El reparto de los cuidados continúa siendo muy desigual entre mujeres y hombres, y los estudios recientes alertan de un riesgo de retroceso asociado al descenso del apoyo a la igualdad entre los hombres jóvenes. Por ello, se vuelve prioritario dirigir el proyecto hacia estrategias específicas que refuercen la corresponsabilidad masculina, fomenten su participación activa y contribuyan a impulsar un cambio cultural que permita avanzar hacia un reparto más equilibrado y sostenible de los cuidados.

2.8. INNOVACIÓN SOCIAL

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

A lo largo de 2025 se han consolidado 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 han terminado las tareas de implementación de Big Query, plataforma autónoma de datos que automatiza todo el ciclo de vida de los datos, desde la ingesta de datos hasta la obtención de informes y resultados de los principales indicadores en Power Bi.

El entorno tecnológico en el que se desarrolla el sistema se basa en una arquitectura de datos en la nube, apoyada en los servicios proporcionados por la Plataforma del Dato del Ayuntamiento de Madrid. Esta arquitectura permite gestionar el ciclo completo del dato, desde su ingesta y validación hasta su explotación y visualización.

Los programas consolidados en el CdM a diciembre 2025 son los siguientes:

Atención Social Primaria

- ***Centros de Servicios Sociales***
  - Agenda 360º: Tiempo de espera, Porcentaje de cobertura de huecos, Seguimiento de agendas
  - InfoSia: Estadísticas de uso y reportes
- SAER (Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial) de la DG de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
- Indicadores de calidad de las Cartas de Servicio

Mayores y Dependencia

- ***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
- ***Dependencia***: Informe de entorno y PECEP. DG de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada
- Indicadores de calidad de las ***Cartas de Servicio***

Familia e Infancia

- ***PEF: Punto de Encuentro Familiar***. DG de Familia e Infancia
  - Familias/ Personas atendidas, Perfil de las familias, Inicio de la atención, Visitas e intercambios, Intervenciones, Coordinaciones, Informes elaborados, Finalización de la atención, Indicadores de calidad

Voluntariado

- ***Proyectos subvencionados***: Perfil proyectos, perfil personas, Indicadores. DG Educación, Juventud y Voluntariado

Otros programas se encuentran en un estado muy avanzado de desarrollo para su incorporación al CdM a lo largo de 2026

Atención Social Primaria

- ***Centros de servicios sociales***
  - Informes generales, Informes compartidos,
- ***OIFANDIS*** Oficina de Información de Menores con Discapacidad. DG Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
  - Atenciones, Demandas, Prestaciones, Adultos atendidos, Menores
- ***Oficinas de Información prestaciones***. DG Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
- ***Samur Social.*** DG Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad

Mayores y Dependencia

- ***Dependencia***: Datos de tramitación. DG de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada
- ***Cuidar a quien cuida***: Tipo de atención y detección en casos cerrados. DG de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada
- ***Soledad no deseada***: Casos nuevos, Visitas y seguimiento, Casos cerrados, Detección de soledad, Perfil soledad, Riesgos e intervenciones. DG de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada

Familia e Infancia

- ***Infancia***
- ***CAF*** Centros de Apoyo a las Familias. DG Familia e Infancia
  - Personas atendidas, Familias atendidas, Perfil de personas, Servicios
- ***Participación Infancia***. DG Familia e Infancia

Voluntariado

- ***Personas voluntarias***
- ***Proyectos puntuales***
- ***Madrid Te Acompaña***

Inclusión Social

- ***No Second Night***. DG Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo
- ***Personas.*** Intervenciones, Ocupación de plazas, Motivo de salida, Cuestionarios

Igualdad y Diversidad

- ***Informe Casa Pandora***: Mujeres alojadas, Menores alojadas, Atenciones
- ***Concepción Arenal***: Mujeres atendidas, Atenciones
- ***Mariana Pineda***: Atención telefónica, Mujeres alojadas, Atenciones
- ***Unidad Móvil***: Contactos, Mujeres presentes, Mujeres atendidas, Atenciones

2.8.2. Encuesta a hogares de la ciudad de Madrid

Tras las dos ediciones del estudio longitudinal Panel de Hogares de la ciudad de Madrid, en 2021 y 2023, en 2025 se ha tramitado la licitación para una nueva encuesta de hogares de la ciudad de Madrid, que si bien mantiene las mismas características que el panel, pierde el carácter demoscópico longitudinal en el tiempo. En lo sucesivo, las muestras de las nuevas ediciones de la Encuesta a hogares serán independientes, no manteniéndose una parte de muestra común de una edición a otra, como ocurría con el panel. La encuesta está dirigida a hogares de la ciudad de Madrid en los que resida al menos una persona de 18 años o más. La previsión es que la encuesta tenga una periodicidad bienal.

El cuestionario de cada edición mantiene un tronco común con las ediciones anteriores, si bien en cada estudio se hace una revisión para actualizar y dar cabida a las necesidades de cada una de las direcciones generales del Área de Gobierno.

De septiembre a diciembre de 2025 se llevaron a cabo los trabajos previos a la recogida de campo, prevista para enero de 2026. Se elaboró el cuestionario electrónico para la recogida, y se hizo el pretest del 4 al 9 de diciembre. El cuestionario, que se recogerá por vía telefónica, consta de 28 preguntas a través de las cuales se recopila información de todos los miembros del hogar. Se divide en 9 bloques:

- Bloque 1: Identificación de los miembros del hogar
- Bloque 2: Vivienda
- Bloque 3: Detección de hogares vulnerables
- Bloque 4: Actividad económica, ocupación y estudios
- Bloque 5: Ingresos del hogar
- Bloque 6: Salud
- Bloque 7: Dependencia y discapacidad
- Bloque 8: Distribución de tareas del hogar y convivencia
- Bloque 9: Uso de servicios y prestaciones públicas

La muestra constará de 8.000 hogares para el conjunto de la ciudad, afijación aproporcional por distrito (aproximadamente 400 encuestas por distrito), lo que permite ofrecer datos representativos para cada uno de los distritos de la ciudad. Para poder explotar los datos a nivel ciudad se ponderará por hogar (tipo de hogar y distrito), persona informante (edad, sexo y distrito) y por miembro del hogar (sexo, edad y distrito).

El tipo de muestreo es 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.

Se prevé que los resultados estén disponible a principios del segundo semestre de 2026.

Pueden consultarse los aspectos técnicos relacionados con la encuesta y los estudios anteriores en el siguiente enlace: Encuesta a hogares de la ciudad de Madrid.

2.8.3. Madrid Te Ayuda

Proyecto transversal desarrollado desde Innovación Social de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, con el objetivo de facilitar el acceso digital a los servicios sociales, competencia del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad. Esta iniciativa da cumplimiento a los Acuerdos de la Villa (Acuerdos de la Villa MS.GT1.006/006), orientados a crear nuevos canales de acceso.

El proyecto pone a disposición de la ciudadanía información sistematizada, estructurada e integrada sobre necesidades básicas, cómo solicitar ayudas, dónde acudir para afrontar determinados problemas familiares o qué alternativas existen para colaborar como voluntario/as en la ciudad de Madrid. Todo ello se presenta desde diferentes secciones temáticas con una perspectiva cercana, lenguaje claro y accesible, para ofrecer orientación y resolver las dudas más frecuentes relacionadas con los servicios sociales.

Uno de los objetivos principales de *Madrid Te Ayuda* es difundir los servicios sociales a través de medios digitales, donde se integran todos los recursos ofrecidos por el Ayuntamiento de Madrid. Esto responde a la evolución del perfil de las personas usuarias, cada vez más jóvenes y con un nivel formativo superior al de años anteriores. Ante esta realidad, resulta imprescindible ofrecer canales digitales que faciliten el acceso a la información y contribuyan a mejorar la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía madrileña.

Existen tres líneas de acceso a la información:

- Según el tipo de persona o necesidad concreta, puedes acceder Acceder a Madrid Te ayuda
- En el caso que se desee tramitar o gestionar un recurso de servicios sociales, se puede acceder a Trámites, seleccionando el servicio específico para obtener todos los detalles de la gestión.
- Si se busca un Programa o Recurso especifico, a través de Programas y Recursos se podrán encontrar los enlaces a estos servicios.

2.9. SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

La Secretaría General Técnica (en adelante 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 direcciones generales 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 direcciones generales 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 2025, 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 2025 cabe destacar las siguientes cifras:

- Informes para los asuntos incluidos en el orden del día de los plenos de distrito: ascendieron a **355.**
- Informes para dar respuesta a cuestiones planteadas por los Consejos de Proximidad de los Distritos de Madrid: se emitieron **12 informes**.
- Tramitación y resolución de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas al amparo de la ordenanza de transparencia: se tramitaron **63 solicitudes**.
- Peticiones de información de grupos políticos. Se dio respuesta a **204 peticiones**.
- Atención de sugerencias y/o reclamaciones. Se atendieron **5 sugerencias y/o reclamaciones**.

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

En el AGPSFI hay ubicada una oficina auxiliar de registro en la que se han realizado un total de 120.152 anotaciones (94.664 de entrada y 25.488 de salida). Hay que tener en cuenta que un gran número de estas anotaciones corresponden a la Ley de Dependencia (se han recibido 18.899 solicitudes, que han generado 27.402 anotaciones de entrada y 22.386 de salida).

En materia de régimen jurídico.

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

- Tramitación de convenios, 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 127 expedientes que representaron un volumen de gasto de más de 46 millones de euros, y unos ingresos de 141,7 millones. Su desglose por tipos y por órganos gestores se detalla en la Tabla 2.9.1 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. 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, mediante la participación del servicio en las comisiones de valoración de todas las convocatorias de subvenciones.

Tabla 2.9.1. 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					
	N.º	importe	N.º	importe	N.º	importe	N.º	importe	N.º	importe	N.º	N.º
DG Familias e Infancia	0	0	2	8.000.000	10	4.614.000	**12**	**12.614.000**	0	0	**2**	**14**
DG Educación, Juventud y Voluntariado	9	354.899,48	5	5.350.000	1	171.184	**15**	**5.876.083,48**	**2**	800.000	**2**	**19**
DG de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada	**4**	0	2	310.000	3	193.000	**9**	**503.000**	**3**	130.625.000	**9**	**21**
DG Inclusión Social y Cooperación Desarrollo	11	1.706.300	6	7.000.000	11	7.495.772,89	**28**	**16.202.072,89**	**0**	0	**5**	**33**
DG Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad	1	1.400	1	300.000	11	8.310.000	**13**	**8.611.400**	**2**	9.669.238,39	**6**	**21**
DG Igualdad y contra la Violencia de Género	1	112.800	1	1.063.400	9	1.199.000	**11**	**2.375.200**	**1**	662.634	**3**	**15**
Coordinación Gral.	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	0	0	**4**	**4**
Total	**26**	**2.175.399,48**	**17**	**22.023.400**	**45**	**21.828.956,89**	**88**	**46.181.756,37**	**8**	**141.756.872, 39**	**31**	**127**

(*) En la doble columna VARIOS se recogen los totales (número de expedientes, e importe) correspondientes a diversas categorías de expedientes de gasto: Premios / Aportaciones Económicas / y Pago de Cuotas

- Se han aprobado un total de 572 expedientes de justificación y reintegro de subvenciones, con el asesoramiento jurídico continuado a su tramitación a los órganos gestores. Se ha recabado la firma de 845 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 138 propuestas de acuerdo con la Junta de Gobierno y 1 propuesta de acuerdo a la Comisión Permanente Ordinaria de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y al Pleno del Ayuntamiento. Se han sustanciado un total de 97 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 Normativo. Durante el año 2025 se ha tramitado la modificación del Plan Normativo y se ha

participado en el grupo de trabajo para el desarrollo de la tramitación normativa electrónica. 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 11 recursos contencioso-administrativos, además de la gestión de diferentes documentos remitidos por juzgados. Se han tramitado 23 expedientes correspondientes a recursos de reposición contra decretos de resolución de procedimientos de concesión de subvenciones.

- Se ha recabado la firma de 21 decretos de suplencia de los órganos directivos del Área.

- Se han realizado 81 publicaciones, distribuidas entre el Tablón Electrónico del Ayuntamiento (TEU) (1), el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) (72) y el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM) (8), 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.

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 343 expedientes de contratación tramitados, 61 correspondieron a procedimientos abiertos, abiertos simplificados y abiertos simplificados sumarios, 129 a prórrogas, modificaciones de contratos y otras incidencias contractuales y 112 contratos menores. Estos expedientes supusieron un gasto plurianual de 693.212.877 euros, ascendiendo el gasto correspondiente de 2025 a la cantidad de 116.207.053 euros, con la distribución por direcciones generales, tipo de contrato, procedimiento de adjudicación, e importes que consta en la Tabla 2.9.2.

  De estos expedientes hay 41 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 37 expedientes que han supuesto 170 invitaciones), y la tramitación de la adjudicación.

- Se han tramitado asimismo 156 expedientes correspondientes a devoluciones de garantías (73) y a liquidaciones de contratos (83).

- Convocatoria, preparación y asistencia a las mesas de contratación, y actuaciones contractuales. En el año 2025, se han elaborado 81 pliegos de cláusulas

administrativas particulares, y se han realizado 307 Mesas de Contratación. Se formalizaron un total de 131 contratos, aprobándose 586 Decretos del titular del Área, y 226 Resoluciones de los otros órganos de contratación, y se elaboraron 95 borradores de acuerdos y extractos de expedientes de contratación elevados a la Junta de Gobierno. Se realizaron así mismo 1.399 notificaciones.

Tabla 2.9.2. Expedientes de contratación tramitados en el área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad

TIPO DE CONTRATO	CONTRATOS			PRÓRROGAS, MODIFICACIONES, CONTINUIDAD DEL SERVICIO, INCIDENCIAS CONTRACTUALES Y CONTRATOS BASADOS			CONTRATOS MENORES		OTROS	TOTAL CONTRATOS TRAMITADOS			FORMALIZACIONES
	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN ABIERTO												
		IMPORTE			IMPORTE			IMPORTE			IMPORTE		
	N.º	2025	TOTAL	N.º	2025	TOTAL	N.º	TOTAL	N.º	N.º	2025	TOTAL	N.º
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA													
Servicios				10	127.110	2.376.628	9	37.482	8	27	164.592	2.414.110	6
Suministros	7	185.716	329.863	1			28	113.160	5	41	298.876	443.023	7
Mixto	1		25.793							1	0	25.793	1
Otros				1	CANON	CANON			1	2	0	0	1
Total	**8**	**185.716**	**355.656**	**12**	**127.110**	**2.376.628**	**37**	**150.642**	**14**	**71**	**463.468**	**2.882.926**	**15**
D.G. MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA													
Servicios	3	295.252	2.373.252				9	56.002	2	14	351.254	2.429.254	3
Mixto				3	168.133	274.426				3	168.133	274.426	2
Suministros							2	20.492	1	3	20.492	20.492	
Servicios a la Ciudadanía	2	41.166.697	493.405.355	48	57.116.407	81.717.737				50	98.283.103	575.123.092	43
Privado							1	12.601		1	12.601	12.601	
Total	**5**	**41.461.949**	**495.778.608**	**51**	**57.284.539**	**81.992.162**	**12**	**89.094**	**3**	**71**	**98.835.582**	**577.859.864**	**48**
D.G. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD													
Servicios	4	192.913	876.744				1	2.783		5	195.696	879.527	4
Gestión De Servicio Publico				1		1.643.291				1		1.643.291	1
Suministros							4	52.802		4	52.802	52.802	
Otros	1	932.037	932.037							1	932.037	932.037	1
Servicios a la Ciudadanía	3		19.755.150	3	46.288	550.493			1	7	46.288	20.305.643	6
Privado							2	26.739	1	3	26.739	26.739	
Total	**8**	**1.124.950**	**21.563.931**	**4**	**46.288**	**2.193.784**	**7**	**82.324**	**2**	**21**	**1.253.562**	**23.840.039**	**12**
D.G. INCLUSIÓN SOCIAL Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO													
Servicios	4	109.299	492.359				5	56.719		9	166.018	549.078	7
Servicios a la Ciudadanía	2		5.142.370	7	1.150.499	15.196.910				9	1.150.499	20.339.281	9
Suministros	3	270.655	2.170.736	4		177.128	9	57.545		16	328.199	2.405.409	13
Total	**9**	**379.953**	**7.805.465**	**11**	**1.150.499**	**15.374.039**	**14**	**114.264**		**34**	**1.644.716**	**23.293.768**	**29**
D.G. FAMILIA E INFANCIA													
Servicios	1		174.911	8	481.068	748.329	2	35.816		11	516.884	959.056	5
Suministros							7	19.385	4	11	19.385	19.385	
Servicios a la Ciudadanía	3	3.100.027	19.871.262	15	2.607.610	11.321.369				18	5.707.636	31.192.630	20
Total	**4**	**3.100.027**	**20.046.173**	**23**	**3.088.678**	**12.069.698**	**9**	**55.201**	**4**	**40**	**6.243.905**	**32.171.071**	**25**
D.G. EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO													
Servicios	12	3.616.305	14.472.018	11	1.907.505	6.112.757	8	61.004	8	39	5.584.814	20.645.780	24
Suministros	12	712.809	1.196.333	7		38.357	18	101.618	9	46	814.427	1.336.308	42
Concesión SP				1	131.213	787.276				1	131.213	787.276	1
Total	**24**	**4.329.115**	**15.668.352**	**19**	**2.038.718**	**6.938.390**	**26**	**162.621**	**17**	**86**	**6.530.454**	**22.769.363**	**67**
D.G. IGUALDAD Y CONTRA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO													
Servicios				3	35.483	64.747	3	18.281		6	53.765	83.028	1
Servicios a la Ciudadanía	3	36.182	4.050.446	6	1.100.249	6.217.203				9	1.136.432	10.267.649	9
Suministros							1	6.413	1	2	6.413	6.413	
Privado							3	38.756		3	38.756	38.756	
Total	**3**	**36.182**	**4.050.446**	**9**	**1.135.733**	**6.281.950**	**7**	**63.450**	**1**	**20**	**1.235.365**	**10.395.846**	**10**
TOTAL ÁREA	**61**	**50.617.892**	**565.268.630**	**129**	**64.871.564**	**127.226.651**	**112**	**717.596**	**41**	**343**	**116.207.053**	**693.212.877**	**206**

- Además, se han tramitado 15 expedientes de imposición de penalidades por incumplimientos contractuales y 15 recursos (5 de reposición, 4 recursos especiales en materia de contratación y 6 contencioso administrativo).

- La labor de asesoramiento y coordinación a las diferentes direcciones generales del área de gobierno en materia de contratación generó 22 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 47 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 239 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 343 anuncios en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), y 103 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 1.177 documentos.

- En relación con el Registro de Contratos se han inscrito 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 550 fichas (121 de contratos menores) para su incorporación al Registro de contratos.

- Asimismo, se han tramitado un total de 82 procedimientos de rectificación de inscripciones.

- Por otra parte, se ha remitido a la Dirección General de Contratación y Servicios 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 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 444 informes de adecuación a la normativa aplicable de las propuestas a elevar al órgano competente. De ellos, 327 se corresponden con propuestas de decreto y 1.117 con propuestas de resolución.

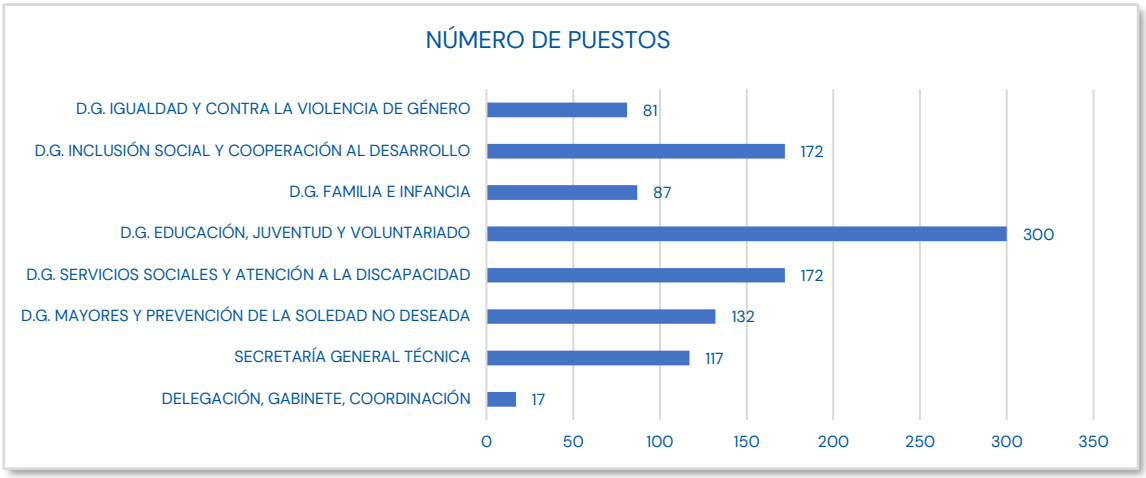
- De conformidad con lo dispuesto en los artículos 52 y 133 de la LCSP, se han tramitado 5 solicitudes de acceso de licitadores a expedientes de contratación pública.

- Con relación a los contratos menores, por Decreto de 31 de octubre de 2023 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, se dispuso la extensión del uso de la aplicación informática PLYCA a la tramitación de los contratos menores en el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, siendo obligatoria su utilización a partir de 1 de enero de 2025. En consecuencia, el Servicio de contratación ha tramitado a través del aplicativo, un total de 133 contratos menores, y ha cursado un total de 252 invitaciones.

En materia de recursos humanos.

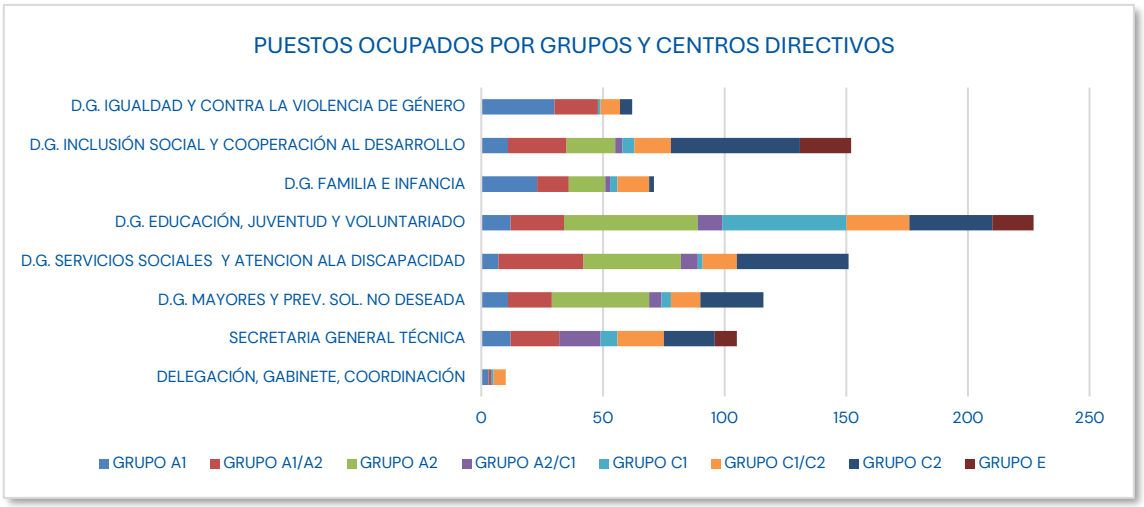
La plantilla a fecha 31 de diciembre de 2025, (Gráfico 2.9.3.), estaba integrada por un total de 1.078 puestos de trabajo. Esta cifra comprende todos los puestos dotados, ocupados o vacantes, tanto los reservados a personal funcionario, laboral y eventual, como los de Programas Temporales de Empleo, y Acumulación de Tareas. Asimismo, incluye los puestos ocupados por los cargos directivos y el cargo electo.

Gráfico 2.9.3. Distribución del personal por Direcciones Generales.



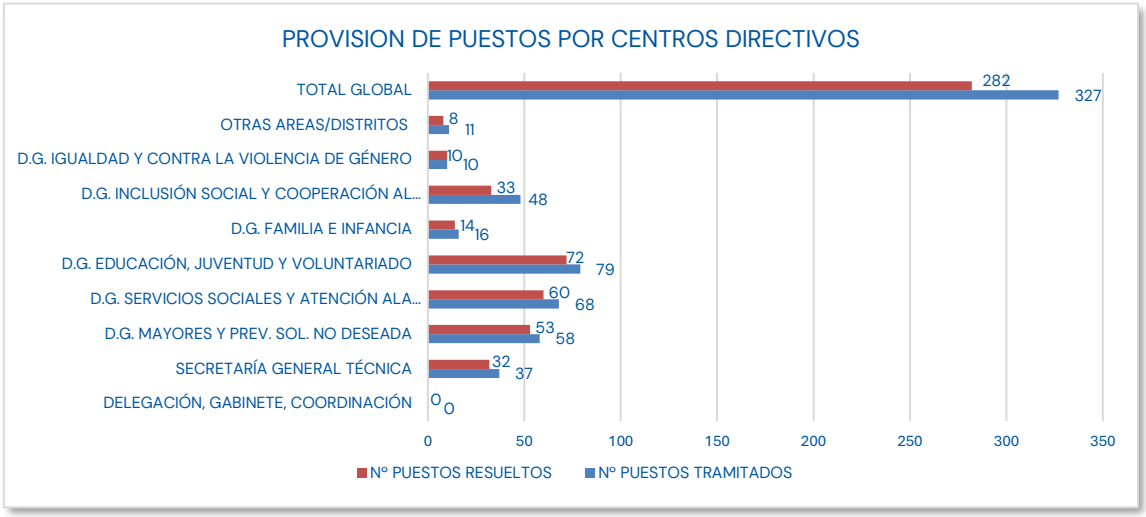
En el gráfico 2.9.4. se refleja la distribución de plazas ocupadas por personal funcionario, detalladas por grupos de clasificación.

Gráfico 2.9.4. 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 2.9.5. 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 2.9.5. 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 44 expedientes de modificación de RPT, aprobándose en su totalidad, lo que ha supuesto una modificación de 277 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: Cocinero/a, Psicólogo/a Diplomado de Trabajo Social, Técnico de Acogida e Integración, enfermero, médico, auxiliar de servicios sociales. La resolución de los procesos de selección/estabilización han dado lugar a la incorporación de 72 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 1.937 partes de baja, alta y confirmación por incapacidad temporal; de ellos, 1.224 fueron partes de baja o alta, y 713 de confirmación.

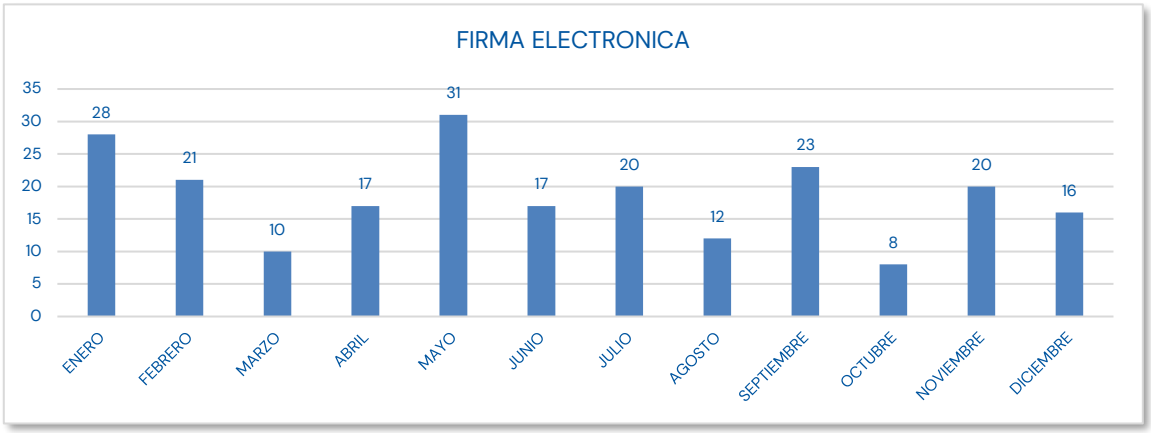
- Además, se han grabado en la aplicación de AYRE Gestión de Bajas Laborales un total de 126 ausencias justificadas por enfermedad sin baja médica. En cuanto a la gestión de accidentes laborales se han tramitado y mecanizado en la aplicación de Gestión de Bajas un total de 26 accidentes laborales; 13 con baja laboral y 13 asistencias médicas sin baja.

- Jubilaciones: Se han tramitado un total de 32 expedientes, de los cuales 13 han sido de jubilación forzosa, 9 de jubilación voluntaria, 4 de jubilación por invalidez, y 1 jubilaciones parciales. Se han tramitado 5 de prolongación del servicio activo.

- Tarjetas: se ha procedido a la gestión y habilitación de 256 tarjetas corporativas.

- Certificados de firma electrónica y tarjetas corporativas. Tal y como refleja el gráfico 2.9.6., 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 2.9.6. Firma electrónica



- Participación en los planes de formación. Desde la SGT, en coordinación con la Escuela Madrid Talento 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 54, impartiéndose a través de 75 ediciones, comprendidas tanto Formación General, como Formación Específica, y Sesiones Formativas, habiendo sido convocados 1.605 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 8 integrantes de la plantilla que por motivos de salud así lo requerían.

- Se ha procedido a la aplicación del Protocolo de Actuación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en caso de agresiones de terceros en los servicios municipales prestados por el Área de Gobierno, incluidas las agresiones “in itinere”, en 15 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 2.372 Retribuciones complementarias.

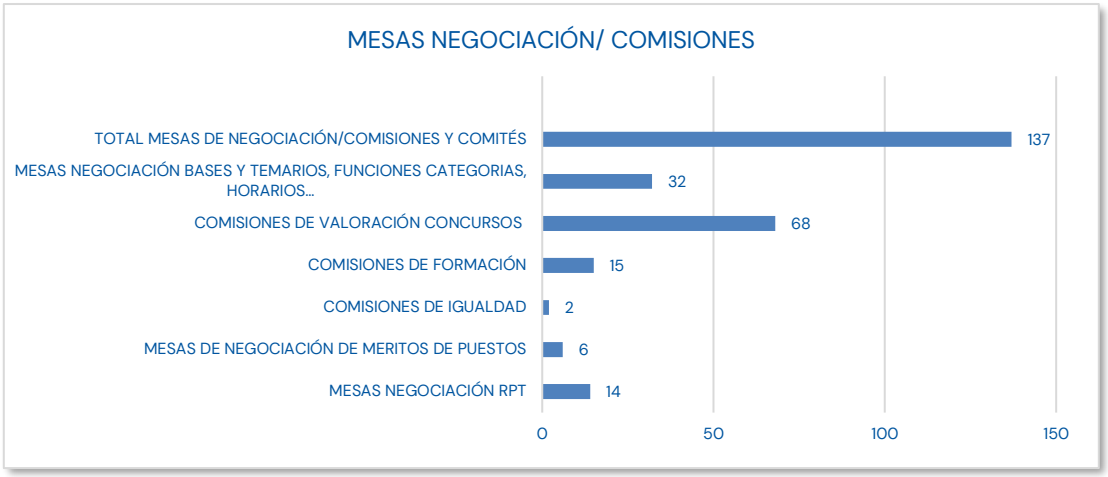
- Informes de funciones: Con la nueva distribución competencial en materia de provisión de puestos de trabajo, se ha producido un incremento de los informes de funciones emitidos, siendo 222 informes los emitidos durante el 2025.

- Otras funciones. Además, de los procedimientos anteriormente descritos, cabe destacar los siguientes:

  - Se ha dado contestación a 6.129 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 2.9.7

Gráfico 2.9.7 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^2 en su conjunto y 46.397,75 m^2 de zona verde y forestal.

- Protección y mejora de la seguridad en el edificio sede del Área de Gobierno de Paseo de la Chopera y en el Centro Municipal de Acogida San Isidro (CASI) mediante la instalación de escáner y arco de seguridad.

- 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 61 eventos o reuniones**.**

- Gestión con las compañías aseguradoras de los siniestros que se producen en edificios dependientes del Área de Gobierno: se han tramitado 13 expedientes ante la compañía de seguros.

- 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 104 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.

- Organización y gestión de la unidad de conductores y ordenanzas para la atención a las necesidades del área. En 2025 se atendieron 556 servicios de correo en mano y 788 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. Contrato de arrendamiento con mantenimiento de desfibriladores.

- Centralización de las solicitudes de material de oficina y otras necesidades del Área: se han tramitado un total de 56 expedientes de adquisición de bienes por un importe de 107.621,36 €.

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^2 en edificios y 46.397,75 m^2 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 Políticas Sociales, Familia e Igualdad con un importe anual de 604.788,96 €.

- Seguimiento y control del contrato marco para la elaboración de planes de autoprotección y simulacros de distintos edificios adscritos al Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, por importe de 19.846,54 €.

- Seguimiento y control de distintas actuaciones para mejora y adecuación a normativa de seguridad contra incendios en los edificios adscritos al Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, con un importe de 68.620,07 €.

- Seguimiento y control de distintas actuaciones para mejora y adecuación a normativa de ascensores en los edificios adscritos al Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, con un importe de 15.444,31 €.

- Seguimiento y control de distintas actuaciones de eficiencia energética y mejora de la climatización en los edificios adscritos al Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, con un importe de 84.994,35 €.

- Seguimiento y control de actuaciones para protección y mejora de la seguridad de utilización, en los edificios adscritos al Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, con un importe de 97.614,49 €.

- Seguimiento y control de las Inspecciones técnicas de edificios realizada por técnico externo para dar cumplimiento a la ordenanza municipal (OCRERE), en los edificios adscritos al Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, con un importe de 8.883,00 €.

- Seguimiento y control de actuaciones para servicios de mantenimiento y los sistemas y equipos electrónicos de seguridad de los edificios adscritos al Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, con un importe de 12.699,61 €.

- Seguimiento y control de otras actuaciones asociadas al Mantenimiento de los edificios adscritos al Área: 40.748,84 €

- Visitas de supervisión e inspección a los edificios adscritos al Área, para asesoramiento en materia de mantenimiento a las distintas direcciones generales.

- Seguimiento y coordinación de las actuaciones y obras realizadas por la DG de Arquitectura y otros organismos municipales en los edificios adscritos.

- Elaboración de informes técnicos 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.

Ejecución Presupuestaria: Ingresos.

En la Tabla 2.9.8. se presenta el estado de ejecución del presupuesto de ingresos del Área a 31/12/2025, detallado para las Unidades de Ingresos, en el que se aprecia que el volumen de Derechos Reconocidos (148.814.853 €) sobre el presupuesto definitivo (125.410.061 €) es un 18,66% superior a la previsión realizada. El importe total recaudado (148.696.889 €) supone un 99,92% de los derechos reconocidos.

Tabla 2.9.8. Estado de ejecución de ingresos por Direcciones Generales a 31 de diciembre de 2025

Unidad / Dirección General	Previsión inicial	Modificac.	Previsión definitiva	Derechos reconocidos	% Dchos Rec / Prev. Def.	Recaudado	% Recaudado / Dchos. Rec.
Secretaría General Técnica	1.143	0	1.143	54.333	4.753,52	-63.168	-116,26%
Políticas de Igualdad y contra la violencia de género	1.317.715	0	1.317.715	1.225.720	93,02	1.225.720	100%
Familia e Infancia	7.508.457	0	7.508.457	4.524.107	60,25	4.524.107	100%
Mayores y Prevención de la soledad no deseada	106.000.000	0	106.000.000	130.625.000	123,23	130.625.000	100%
Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad	8.354.606	0	8.354.606	9.922.343	118,76	9.921.879	100%
Inclusión Social y Cooperación al desarrollo	0	0	0	27.519	0,00	27.519	100%
Educación, Juventud y Voluntariado	2.228.140	0	2.228.140	2.435.831	109,32	2.435.831	100%
TOTAL INGRESOS ÁREA	**125.410.061**	**0**	**125.410.061**	**148.814.853**	**118,66%**	**148.696.889**	**99,92%**

En la Tabla 2.9.9. 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: 145.335.344 €; Derechos recaudados: 145.335.344 €), registrándose el resto de ingresos en el capítulo 3 "Tasas, precios públicos y otros ingresos" (Derechos reconocidos: 3.478.366 €; Derechos recaudados: 3.360.402 €) y en el capítulo 5 "Ingresos patrimoniales (Derechos reconocidos y recaudados: 1.143 €).

Tabla 2.9.9. Estado de ejecución de ingresos por Capítulos a 31 de diciembre de 2025

Capítulos	Previsión inicial	Modific.	Previsión definitiva	Derechos reconocidos	% Dchos Rec / Prev. Def.	Recaudado	% Recaudado / Dchos. Rec.
3 Tasas y otros ingresos	1.494.140	0	1.494.140	3.478.366	232,80%	3.360.402	96,61%
4 Transferencias corrientes	123.914.778	0	123.914.778	145.335.344	117,29%	145.335.344	100%
5 Ingresos patrimoniales	1.143	0	1.143	1.143	99,99%	1.143	100%
Total Ingresos Área	**125.410.061**	**0**	**125.410.061**	**148.814.853**	**118,66%**	**148.696.889**	**99,92%**

Ejecución Presupuestaria: Gastos.

El Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad contó con un presupuesto definitivo de gastos de 369.333.803 €.

El grado de ejecución del presupuesto ha sido relevante, tanto en lo que se refiere a gasto autorizado y dispuesto (96,33% y 96,11%, respectivamente, del presupuesto definitivo), como en obligaciones reconocidas (un 94,68%). Asimismo, el porcentaje de obligaciones reconocidas a 31 de diciembre alcanzó un 98,51% de los créditos dispuestos (Tabla 2.9.10.). 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 2.9.10. Estado de ejecución de gastos por Direcciones Generales a 31 de diciembre de 2025

Centro directivo	Crédito inicial	Modif. Crédito	Crédito definitivo	Autorizado	% Aut. / Def.	Dispuesto	% Disp. / Def.	Oblig. Reconoc.	% Obl. / Def.	% Oblig. / Dispuesto
Secretaría General Técnica 23100 + 91208	13.562.941	-762.081	12.800.860	12.291.872	96,02	12.256.904	95,75	12.094.853	94,48	98,68
Políticas de Igualdad y contra la violencia de Género 23101 + 23104	29.050.461	-367.513	28.682.948	26.703.716	93,10	26.697.021	93,08	26.606.711	92,76	99,66
Familia e Infancia 23102	49.124.506	-1.057.463	48.067.043	47.482.119	98,78	46.881.753	97,53	46.366.188	96,46	98,90
Mayores y Prevención de la soledad no deseada 23103 + 23179	118.500.793	1.506.840	120.007.633	113.548.985	94,62	113.524.544	94,60	110.924.684	92,43	97,71
Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad 23106 + 23109	64.850.539	-4.712.888	60.137.651	59.626.092	99,15	59.554.411	99,03	58.489.418	97,26	98,21
Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo 23107 + 23290	56.012.904	-700.837	55.312.067	54.861.858	99,19	54.861.858	99,19	54.416.561	98,38	99,19
Educación, Juventud y Voluntariado 32301 + 32501 + 32601 + 33701 + 33702 + 23110	45.085.940	-760.338	44.325.602	41.268.618	93,10	41.173.385	92,89	40.769.705	91,98	99,02
TOTAL GASTOS ÁREA	**376.188.084**	**-6.854.281**	**369.333.803**	**355.783.259**	**96,33**	**354.949.877**	**96,11**	**349.668.121**	**94,68**	**98,51**

El desglose de la ejecución de los gastos por programas se muestra en la Tabla 2.9.11.

Tabla 2.9.11. Estado de ejecución de gastos por Programas a 31/12/2025.

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	12.015.287	-720.336	11.294.951	10.863.794	96,18	10.701.743	94,75	98,51
23101 Prevención y Atención frente a Violencia de Género	16.346.462	-49.350	16.297.112	14.919.075	91,54	14.857.667	91,17	99,59
23102 Familia e Infancia	49.124.506	-1.057.463	48.067.043	46.881.753	97,53	46.366.188	96,46	98,90
23103 Mayores	118.373.438	900.392	119.273.830	112.790.742	94,56	110.190.882	92,38	97,69
23104 Promoción, Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades	12.703.999	-318.163	12.385.836	11.777.946	95,09	11.749.044	94,86	99,75
23106 Servicios Sociales y Emergencia Social	60.794.775	-4.704.076	56.090.699	55.542.667	99,02	54.617.419	97,37	98,33
23107 Inclusión Social	46.466.451	-700.837	45.765.614	45.360.527	99,11	44.921.988	98,16	99,03
23109 Innovación y Estrategia Social	4.055.764	-8.812	4.046.952	4.011.744	99,13	3.871.999	95,68	96,52
23110 Voluntariado	933.510	-29.000	904.510	857.439	94,80	857.439	94,80	100,00
23179 NGEU. Convenio servicios sociales	127.355	606.448	733.803	733.802	100,00	733.802	100,00	100,00
23290 Cooperación al Desarrollo	9.546.453	0	9.546.453	9.501.331	99,53	9.494.573	99,46	99,93
32301 Centros docentes Enseñanza infantil y primaria	18.417.038	270.160	18.687.198	17.305.174	92,60	17.170.546	91,88	99,22
32501 Absentismo	3.037.000	0	3.037.000	3.004.886	98,94	3.004.886	98,94	100,00
32601 Servicios complementarios Educación	16.178.013	-882.661	15.295.352	13.630.222	89,11	13.553.569	88,61	99,44
33701 Instalaciones Juventud	18.000	2.730	20.730	19.116	92,22	19.116	92,22	100,00
33702 Programas y servicios de juventud	6.502.379	-121.567	6.380.812	6.356.548	99,62	6.164.150	96,60	96,97
91208 A.G. Políticas Sociales, Familia e Igualdad	1.547.654	-41.745	1.505.909	1.393.110	92,51	1.393.110	92,51	100,00
Total Gastos Área	**376.188.084**	**-6.854.281**	**369.333.803**	**354.949.877**	**96,11**	**349.668.122**	**94,68**	**98,51**

Al analizar el estado de ejecución del presupuesto de gasto por capítulos (véase Tabla 2.9.12), se observa que los porcentajes de ejecución son muy elevados. El de menor ejecución corresponde al capítulo 6 “Inversiones”, cuyo presupuesto se ha ejecutado en un 76,44% en créditos dispuestos, y en un 73,43% en obligaciones liquidadas, si bien el peso específico del presupuesto del Área destinado a inversiones es muy bajo:

3.089.680 € sobre un total de 369.333.803 €, lo que representa escasamente el 0,83% del conjunto.

Tabla 2.9.12. Estado de ejecución de gastos por Capítulos a 31 de diciembre de 2025.

Capítulos	Crédito Inicial	Modif. Credito	Crédito Definitivo	Autorizado	% Aut. / Def.	Dispuesto	% Disp. / Def.	Obligaciones Reconocidas	% OBL. / DEF.	% Oblig./ Dispto.
1. Gastos de personal	60.752.488	-3.189.424	57.563.064	53.588.494	93,10	53.588.494	93,10	53.588.494	93,10	100
2. Gastos de bienes corrientes y servicios	242.657.761	258.399	242.916.160	234.420.675	96,50	233.699.245	96,21	228.603.508	94,11	97,82
3. Gastos financieros	0	763	763	763	100	763	100	763	100	100
4.Transferencias corrientes	70.641.612	-4.877.476	65.764.136	65.300.688	99,30	65.299.695	99,29	65.206.615	99,15	99,86
6. Inversiones reales	2.136.223	953.457	3.089.680	2.472.639	80,03	2.361.679	76,44	2.268.741	73,43	96,07
Total Gastos Área	**376.188.084**	**-6.854.281**	**369.333.803**	**355.783.259**	**96,33**	**354.949.877**	**96,11**	**349.668.122**	**94,68**	**98,51**

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 2025 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 fija su cuantía en 250.000 €.

A lo largo de 2025 se registraron 877 operaciones para efectuar el abono de los gastos tramitados con cargo al anticipo de caja fija, por un importe total de 203.342,58 €. Su detalle por Direcciones Generales se muestra en la Tabla 2.9.13, en la que también se recogen las tres 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 2.9.13. Distribución anticipos de caja fija ejercicio 2025

Órgano gestor	1ª REPOSICIÓN		2ª REPOSICIÓN		3ª REPOSICIÓN		TOTAL	
	N.º	Importe	N.º	Importe	N.º	Importe	N.º	Importe
SECRETARIA GENERAL TÉCNICA	63	3.473,05	186	29.624,63	91	7.536,92	340	40.634,60
MAYORES	0	0	0	0	1	688,03	1	688,03
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO	2	392,36	35	12.011,60	19	7.636,52	56	20.040,48
SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	21	2.560,22	93	15.004,67	37	2.800,13	151	20.365,02
INCLUSION SOCIAL	70	16.319,28	163	69.502,80	96	35.792,37	329	121.614,45
TOTAL	**156**	**22.744,91**	**477**	**126.143,70**	**244**	**54.453,97**	**877**	**203.342,58**

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 37.763 documentos. Entre ellos, destacan los 19.102 registros correspondientes a la fase de reconocimiento de obligaciones (O) y los 14.356 registros en la fase de autorización y disposición (AD). Su desglose por Direcciones Generales se muestra en la Tabla 2.9.14.

Tabla 2.9.14. Documentos contables tramitados en el ejercicio 2025

Centro directivo	A	D	AD	ADO	O	ACF	Pagos a justificar	Total
Secretaría General Técnica (programas 23100 + 91208)	38	23	117	354	424	340	0	**1.296**
Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género (programas 23101 + 23104)	37	67	106	286	565	0	0	**1.061**
Familias e Infancia (programa 23102)	13	65	73	135	399	0	0	**685**
Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada (programa 23103+23179)	59	93	117	156	1.086	1	0	**1.512**
Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad (programas 23106 + 23109)	24	34	13.455	288	14.691	151	0	**28.643**
Inclusión Social (programas 23107 + 23290)	110	117	120	281	632	329	0	**1.589**
Educación, Juventud y Voluntariado (programas 32301 + 32501 + 32601 + 33701 + 33702 + 23110)	302	558	368	388	1.305	56	0	**2.977**
Total	**583**	**957**	**14.356**	**1.888**	**19.102**	**877**	**0**	**37.763**

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 2025 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 2025 a 31 de diciembre de 2025, por un importe total de 130.625.000 € , 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 prórroga 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 2025, por un importe de 12.789.999,40 €., de los que 7.039.972,79 € se financian por la Comunidad de Madrid y 5.750.026,61 € por el Ayuntamiento de Madrid.

- Adenda de modificación y prórroga para el período 1 de diciembre de 2024 a 20 de noviembre de 2025, ambos inclusive, del Convenio entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, para articular la atención a personas con discapacidad intelectual en Centro Ocupacional y en Centro de día, por un importe total de 1.314.632,80 €.

Subvenciones de la Comunidad de Madrid a entidades locales

Mediante ORDEN 3941/2025, de 19 de noviembre, 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 2025.

El importe total de la subvención concedida al municipio de Madrid asciende a 4.500.000 €, para la financiación de los siguientes proyectos a ejecutar por el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad:

- Actuaciones tipo 1 “Servicio de cuidado y promoción de empleo”, por un importe de 4.275.000 € (a ejecutar en 2025).

- Actuaciones tipo 2 “Sensibilización y formación”, por un importe de 225.000 € (a ejecutar en 2026).



BLOQUE III. Atención Social Primaria

BLOQUE III. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

3.1. EL CONTEXTO DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA
3.2. EL PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES Y SU IMPLANTACIÓN EN LA RED DE CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA
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 atendidas
3.4.3. La tasa de cobertura de la atención social
3.4.4. Entrevistas, demandas y prestaciones concedidas
3.4.5. El presupuesto
3.5. COORDINACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA
3.5.1. Estructura 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
3.5.7. Logros obtenidos 2025 y retos futuros.
3.6. GESTION Y PRESTACIONES EN LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA
3.6.1. Introducción
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

La LEY 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece que la Atención Social Primaria constituye la vía normalizada de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales. Tiene carácter polivalente y ofrece una atención social individualizada, específica, cercana y en el propio entorno de la persona.

En la ciudad de Madrid, la Atención Social Primaria se desarrolla desde los centros de servicios sociales, ubicados en los diferentes distritos y barrios, configurando una red próxima, accesible y orientada a la ciudadanía. En un contexto urbano complejo y en constante transformación como el de Madrid, la heterogeneidad y diversidad de sus distritos y barrios constituye una seña de identidad de la ciudad y un valor esencial que enriquece y guía la atención e intervención social. Se puede consultar el Índice de Vulnerabilidad Territorial Agregado en Distritos y barrios | Iguala Índice de vulnerabilidad del Ayuntamiento de Madrid.

Según datos del Padrón Municipal de Habitantes, a 01 de enero de 2025, la ciudad de Madrid ha incrementado su población situándose en 3.527.924 habitantes, destacando que todos los distritos de la ciudad han aumentado su población. Los distritos más poblados en términos absolutos son Carabanchel (280.685), Puente de Vallecas (260.178), y Fuencarral-El Pardo (257.495), mientras que Moratalaz (96.075), Vicálvaro (95.233) y Barajas (50.539) son los que cuentan con menor número de personas residentes.

Respecto al perfil sociodemográfico de la población madrileña, el 46,9% de las personas que residen en Madrid son hombres y el 53,1% mujeres (1.655.762 y 1.872.162, respectivamente). En cuanto a la nacionalidad, el 80% de la población tiene nacionalidad española y el 20% extranjera, siendo Carabanchel, Puente de Vallecas, Latina, Villaverde y Ciudad Lineal los cinco distritos con mayor población extranjera. La edad promedio de la ciudad se sitúa en los 44,4 años, teniendo en cuenta ambos sexos. La figura de la pirámide de población de la ciudad de Madrid refleja un claro envejecimiento poblacional, así como la consolidación del sobreenvejecimiento alcanzado por personas de 80 y más años, especialmente mujeres.

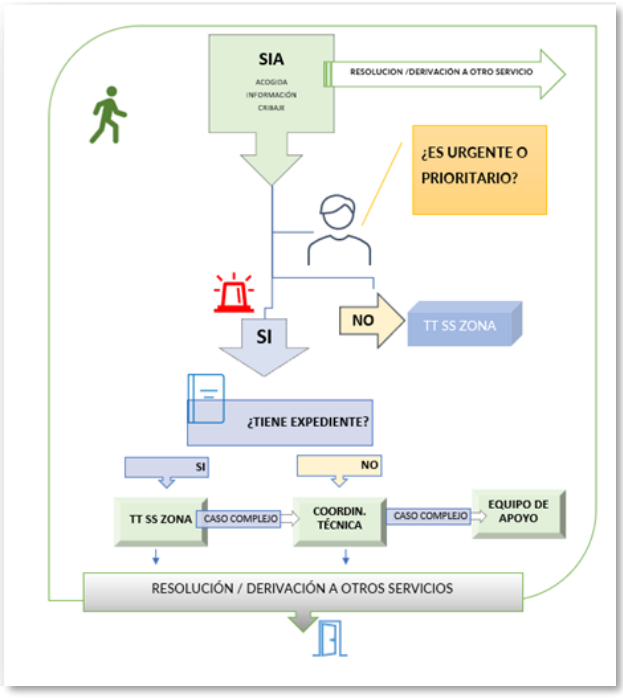
La Atención Social Primaria desempeña un papel fundamental en la respuesta a las necesidades sociales emergentes de la población. En este sentido, en los últimos cinco años, la principal demanda de atención en los centros de servicios sociales es la relacionada con la falta de autonomía personal y la situación de dependencia que atraviesan las personas. Igualmente, se han incrementado exponencialmente las demandas relacionadas con el envejecimiento de la población, siendo los servicios destinados al mantenimiento de la persona mayor en su domicilio, como el Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, respectivamente, los

más tramitados en 2023, 2024 y 2025. Las consecuencias de la larga crisis económica, el desempleo como fenómeno estructural y la problemática para el acceso y/o el mantenimiento de la vivienda, propician que las demandas relacionadas con la cobertura de necesidades básicas de alimentación (Tarjeta Familias), la garantía de ingresos a los hogares en situación de vulnerabilidad económica (Ingreso Mínimo Vital) y las demandas relacionadas con la vivienda tengan una gran incidencia, reflejo de una realidad social que sitúa a muchas personas y familias en riesgo de exclusión social.

Desde una perspectiva de universalidad, la atención social primaria constituye un pilar fundamental para la garantía de los derechos sociales de la ciudadanía madrileña. A través de los centros municipales de servicios sociales, se ofrece una respuesta integral, personalizada y continuada que promueve la inclusión social, la equidad social y la cohesión comunitaria, especialmente entre los colectivos más vulnerables, situando siempre a la persona en el centro de la atención social.

3.2. EL PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES Y SU IMPLANTACIÓN EN LA RED DE CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

El Plan Estratégico de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid 2023-2027, en adelante Plan Estratégico, establece la hoja de ruta común a seguir en este periodo temporal. En su Línea Estratégica 3 centrada en "Adaptar los recursos a las necesidades de las personas", se contemplan dieciocho actuaciones. Entre ellas, destacan por su repercusión en los Servicios Sociales de Atención Social Primara, la actuación 3.02 que plantea la "Implementación de Unidades de Información y Acogida con Auxiliares de Servicios Sociales en todos los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria" y la actuación 3.05 que contempla la "Implantación de Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y pre-especializadas en los centros de Servicios Sociales".



La implantación durante el año 2025 de estas dos actuaciones en todos los centros de servicios sociales ha supuesto la configuración de un nuevo circuito de atención a la ciudadanía en la red de centros de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid.

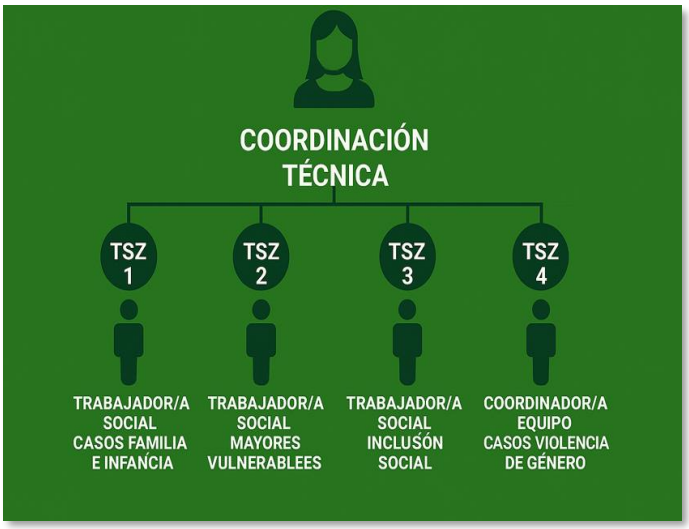
El Servicio de Información y Acogida, en adelante SIA, cuyo objetivo fundamental es "Potenciar, consolidar y estandarizar un programa de acogida e información ágil y cercano a la

ciudadanía, manteniendo una primera atención de calidad", realiza las siguientes funciones:

a) La recepción y atención, en la modalidad presencial, telefónica o telemática que corresponda, de las personas usuarias.
b) La discriminación inicial del tipo de demanda que plantea la persona, determinando si es susceptible de ser atendida o no en el Centro.
c) El suministro de información sobre los recursos y prestaciones del sistema de servicios sociales, y otros sistemas de protección social.
d) El traslado de las demandas de atención hacia las unidades de trabajo social.
e) El apoyo en la tramitación de recursos y prestaciones sociales municipales.
f) La identificación del carácter urgente, prioritario u ordinario en la atención a la ciudadanía.
g) El apoyo en los procesos de intervención social, a requerimiento de los profesionales de las unidades de trabajo social.
h) La información y gestión, en su caso, sobre protección de datos personales.

El SIA dispone de una herramienta de apoyo, la aplicación de Inteligencia Artificial InfoSIA, que ofrece información sobre prestaciones de las diferentes administraciones públicas y ayuda a identificar si la situación planteada por la persona requiere una atención ordinaria, prioritaria o urgente por parte de la Unidad de Trabajo Social, en adelante UTS.

En todos los centros de servicios sociales se ha configurado, al menos, una UTS, integrada por un mínimo de cuatro trabajadoras/es sociales en su consideración de profesionales de referencia. Cada uno de estos profesionales estará pre-especializado, respectivamente, en la atención a familias e infancia, personas mayores vulnerables, inclusión social y violencia de género.



El/la profesional al que correspondan los casos de violencia de género, desempeñará la coordinación de equipo de la UTS, y se le atribuyen también los casos nuevos urgentes o prioritarios. Todos los trabajadores/as sociales de la UTS se encuentran bajo la dependencia jerárquica y la supervisión funcional de la coordinación técnica del centro de servicios sociales.

Para la implementación de estas actuaciones en la red de centros, desde el Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, en adelante Departamento ASP, se ha diseñado un Plan Operativo destinado a orientar y acompañar en todo momento a los equipos profesionales de los centros. Para ello, se han realizado una serie de actuaciones previas al día de arranque del nuevo circuito de atención a la ciudadanía en cada uno de los centros, así como actuaciones de apoyo presencial en dicho día de inicio, junto con actuaciones de seguimiento y evaluación continua, destacando las siguientes:

- Celebración de reuniones presenciales por parte del Grupo Motor del Departamento de ASP con el equipo directivo de cada uno de los distritos, en las que se presenta una propuesta organizativa detallada para cada centro, en cuanto a la configuración del SIA y de las UTS. Dicha propuesta se basa en la disposición de personal tanto en el momento presente de la implantación, como a futuro, y en el análisis de las cargas de trabajo por sección censal, para una correcta configuración de las unidades barriales en cada UTS.
- Implementación en CIVIS de la nueva configuración acordada tanto del SIA como de las UTS en cada centro de servicios sociales, coordinando con IAM para determinadas actuaciones.
- Alta de los perfiles profesionales designados en el Asistente Virtual InfoSIA.
- Realización de píldoras formativas en TEAMS en las que participan los equipos directivos, personal de la unidad administrativa, personal del SIA y personal de las UTS.
- Establecimiento de un Equipo Dedicado para cada uno de los centros de servicios sociales, integrado por dos profesionales del Departamento de ASP, para el apoyo, seguimiento y evaluación continua del proceso de implantación en cada centro.

3.3. LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

3.3.1. ¿Qué son?

Los Centros de Servicios Sociales constituyen la unidad o equipamiento básico donde se prestan los servicios de Atención Social Primaria. Estos Centros son la puerta de entrada de la ciudadanía al Sistema Público de Servicios Sociales y a sus prestaciones, ya sean éstas del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones. La red de Atención Social Primaria de la Ciudad de Madrid está integrada en estos momentos por 40 Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid, , repartidos en los 21 distritos de la ciudad con el objetivo de acercar los servicios sociales a la ciudadanía.

Todos los distritos de la ciudad cuentan con al menos un centro de servicios sociales. En el año 2025, el Ayuntamiento de Madrid dispone de un Centro de Servicios Sociales por cada 88.191 habitantes.

Los centros de servicios dependen orgánicamente de los Departamentos de Servicios Sociales de las Juntas Municipales de Distrito, siendo competencia de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad “dirigir,

organizar, planificar y programar la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria, procurando el oportuno equilibrio territorial de los equipamientos, recursos humanos y materiales existentes en los Distritos, así como la igualdad en las condiciones de acceso a los programas, servicios y recursos municipales de atención social"

3.3.2. ¿Cómo funcionan?

La primera atención a la ciudadanía en el Centro de Servicios Sociales se realiza por el SIA, prestado por auxiliares de servicios sociales y/o técnicos de integración social, que acogen, discriminan la demanda y orientan, en su caso, hacia otros sistemas de protección social. Además, en función de la situación planteada por la persona, identifican el carácter urgente, prioritario u ordinario en la atención a la ciudadanía por parte de la UTS. Las personas que precisen apoyo social se les asigna una trabajadora o un trabajador social de referencia para la atención personalizada a sus problemas y necesidades sociales, asegurando así la coherencia y globalidad que requiere el proceso de atención social y seguimiento.

El horario de atención a la ciudadanía en los centros de servicios sociales es de 09:00 a 13:00 horas, en el turno de mañana, y de 15:00 a 19:00 horas, en el turno de tarde. La solicitud de cita previa para ser atendido en el centro de servicios sociales que corresponda por el domicilio donde reside la persona, se puede realizar:

- en el propio Centro de Servicios Sociales, de manera presencial, telefónica o correo electrónico
- por el sistema de Cita Previa de Línea Madrid a través de los siguientes canales: teléfono gratuito 010 o 914 800 010 (desde fuera de Madrid), Web www.madrid.es/citaprevia, Chat online de www.madrid.es y Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid.

Las situaciones tipificadas como urgencias serán atendidas durante el horario de apertura de los centros y en el mismo día en que se produzcan.

3.3.3. ¿Qué servicios prestan?

Desde los centros de atención social primaria se prestan los siguientes servicios:

- Información y orientación sobre servicios sociales y otros sistemas de protección.
- 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 organización funcional de los centros de servicios sociales se compone de unidades, en las que se integran los diversos perfiles profesionales, todos ellos bajo

la dependencia jerárquica de la dirección del centro, que ejerce la responsabilidad organizativa y la supervisión técnica de los equipos profesionales:

- la coordinación técnica de los centros (CT), integrada por trabajadoras/es sociales que ejercen la supervisión funcional de la UTS.
- la unidad de trabajo social (UTS), integrada por trabajadoras/es sociales en su condición de profesionales de referencia y de coordinadoras/es de equipo.
- la unidad de apoyo técnico (UAT), integrada por psicólogas/os y educadoras/es sociales, para el seguimiento intensivo de casos de especial complejidad.
- la unidad administrativa (UA), integrada por jefas/es de negociado, administrativas/os, técnicas/os de gestión y auxiliares administrativas/os.
- la unidad de información y acogida (SIA), integrada por técnicas/os de integración social y auxiliares de servicios sociales.



En el año 2025, el personal de trabajo social se eleva a 706 profesionales, lo que significa una ratio de un/a trabajador/a social por cada 4.997 habitantes en la ciudad

3.3.5 Compromisos de calidad

Las cartas de servicio son la expresión del compromiso municipal con la calidad y con la mejora continua de los servicios que se prestan a la ciudadanía. La red de centros de servicios sociales cuenta con la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales Atención Social Primaria, cuyo propósito es hacer visible el compromiso institucional de los Servicios Sociales de Atención Primaria con las necesidades sociales de la ciudadanía y en coherencia con el objetivo estratégico de "Incrementar la capacidad de intervención de los servicios sociales municipales ayudando a las personas más vulnerables". La Carta fue aprobada el 15 de julio de 2010, ha sido certificada el 15 de diciembre de 2023 y ha sido evaluada el 17 de marzo de 2025.

Madrid, una ciudad comprometida con la mejora de los Servicios Sociales. Datos 2025				
40 centros de Servicios Sociales	Una red de atención formada por 1.135 profesionales.	479.448 personas atendidas.	13,59%. de los habitantes de Madrid.	Valoración del servicio: 8,3 sobre 10

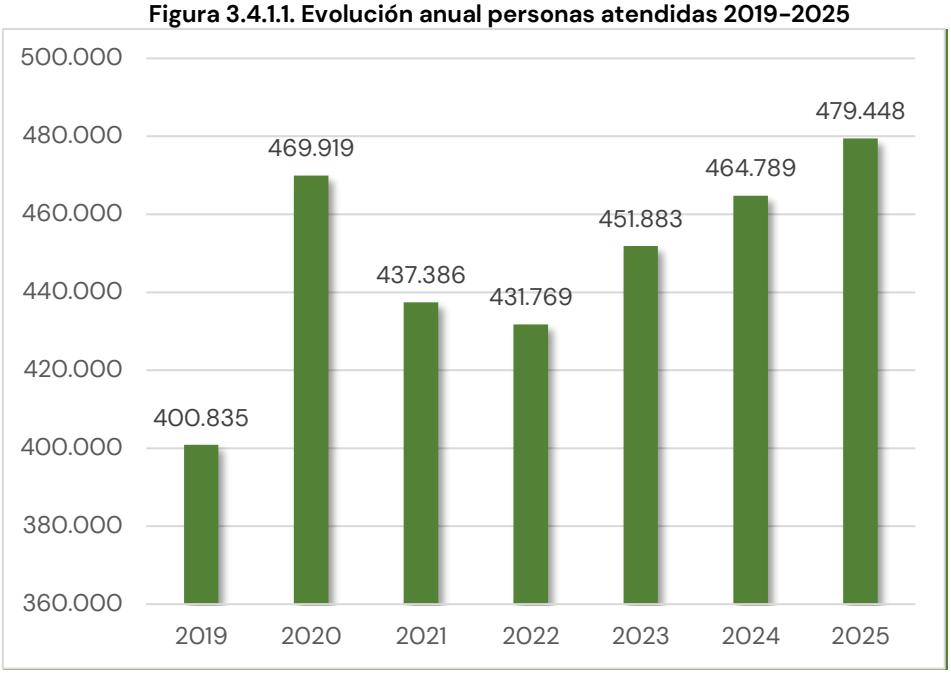
En la Carta se establecen 10 compromisos de calidad, siendo uno de ellos, la realización, cada dos años, de un Estudio de Opinión entre las personas atendidas. El último estudio efectuado en 2025 muestra que la mayor parte de las personas que acudieron a los centros de atención social primaria estaban satisfechas con los distintos aspectos relativos a la atención profesional facilitada, destacando –en una escala de valoración del 0 al 10- la satisfacción con la amabilidad del personal (9,03) y la satisfacción con el respeto a la intimidad y la confidencialidad (9,00).

3.4. LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN CIFRAS

3.4.1. Personas atendidas

En el año 2025 se ha atendido a un total de 479.448 personas. Como se puede observar en la gráfica, a raíz de la situación de pandemia acontecida en 2020, ha tenido lugar un crecimiento exponencial de la atención, superándose por primera vez en 2025 las cifras de atención del año 2020.

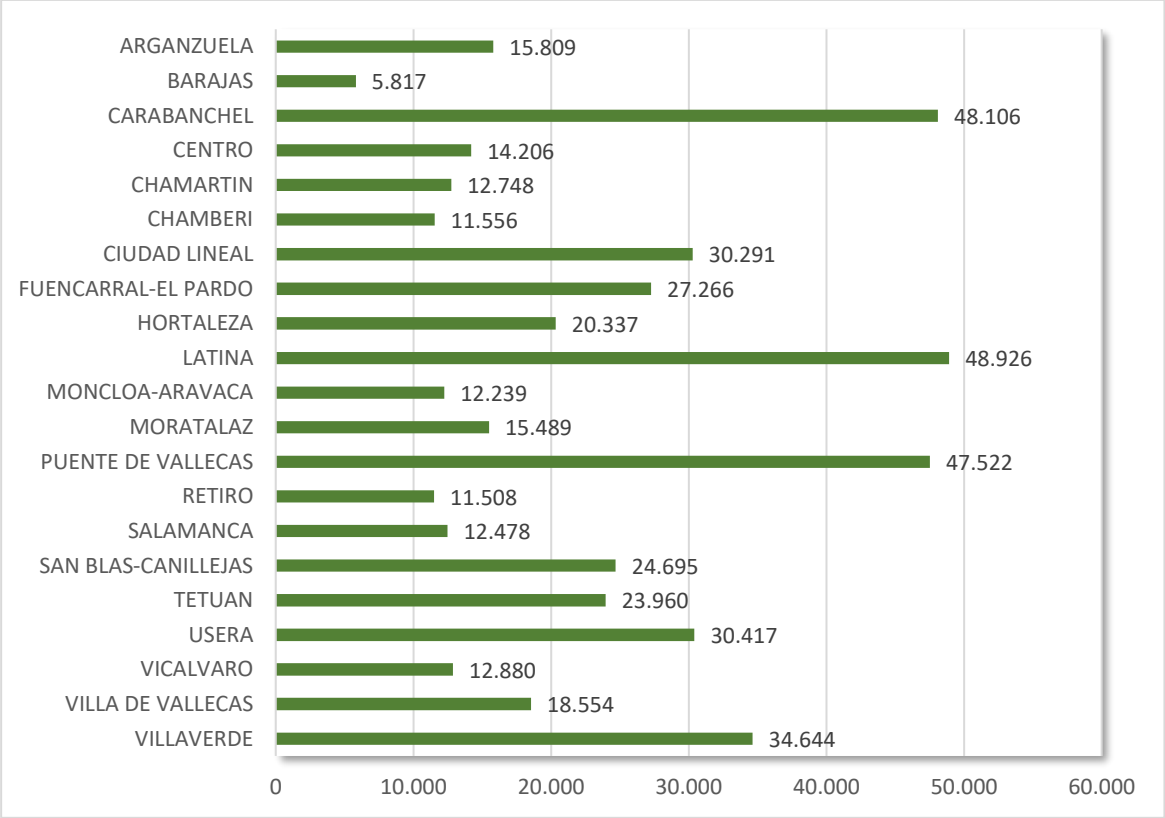
Figura 3.4.1.1. Evolución anual personas atendidas 2019-2025



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: Visualiza Madrid con datos abiertos.

En 2025, los distritos en los que se ha atendido a un mayor número de personas son Latina, Carabanchel y Puente de Vallecas, siendo los mismos distritos que encabezaban este ranking el año anterior.

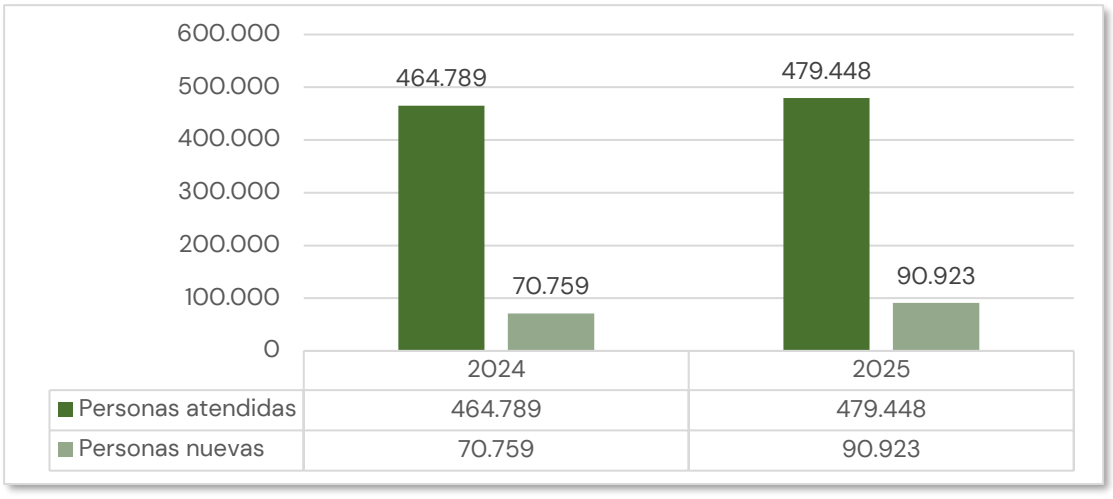
Figura 3.4.1.2 Personas atendidas por distritos 2025



Fuente Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: Visualiza Madrid con datos abiertos.

Del total de personas atendidas, 90.923 son personas nuevas, es decir, el 18,96% del total de las personas atendidas en 2025 ha acudido por primera vez a los servicios sociales. Este dato supone un incremento del 3,8% respecto al año anterior.

Figura 3.4.1.3 Personas atendidas y Personas Nuevas por distritos 2025



Fuente Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD Madrid con datos abiertos.

3.4.2. Perfil de las personas atendidas

En cuanto al perfil sociodemográfico básico de las personas atendidas en la red de centros de ASP en 2025 (sexo, edad, nacionalidad), con relación al sexo, podemos señalar que la población atendida es mayoritariamente femenina, en porcentajes prácticamente iguales respecto a 2024.

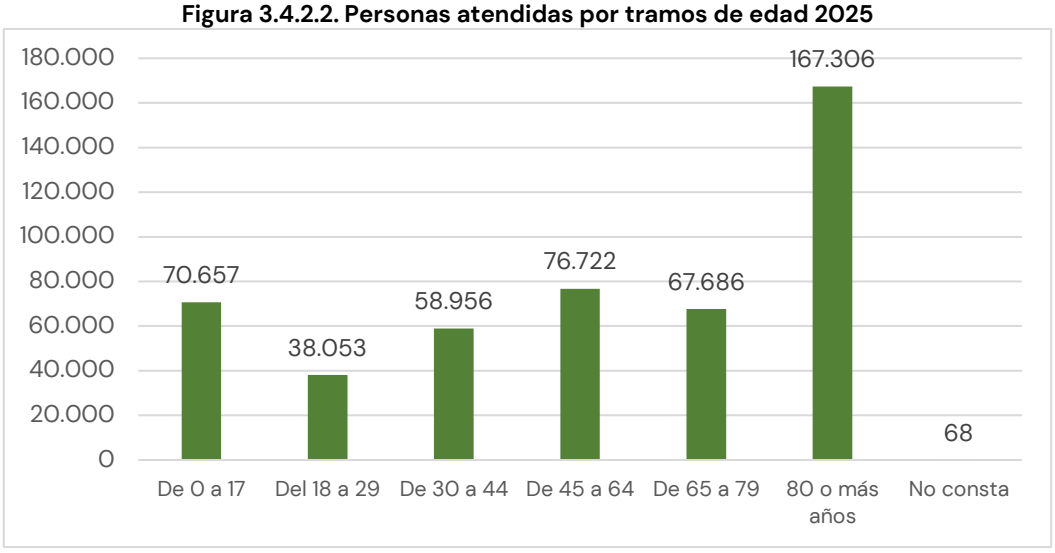
Figura 3.4.2.1. Personas atendidas por sexo 2025



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: Visualiza Madrid con datos abiertos.

En el año 2025 la atención de los servicios sociales se ha continuado centrando en las personas mayores de 65 años (234.992), las cuales representan casi la mitad de las personas atendidas desde los Centros de Servicios Sociales (479.448). Es altamente significativo el porcentaje de personas mayores de 80 años atendidas, que alcanza el 35%, reflejo de la estructura piramidal envejecida de la ciudad. También es significativo el número total de menores atendidos.

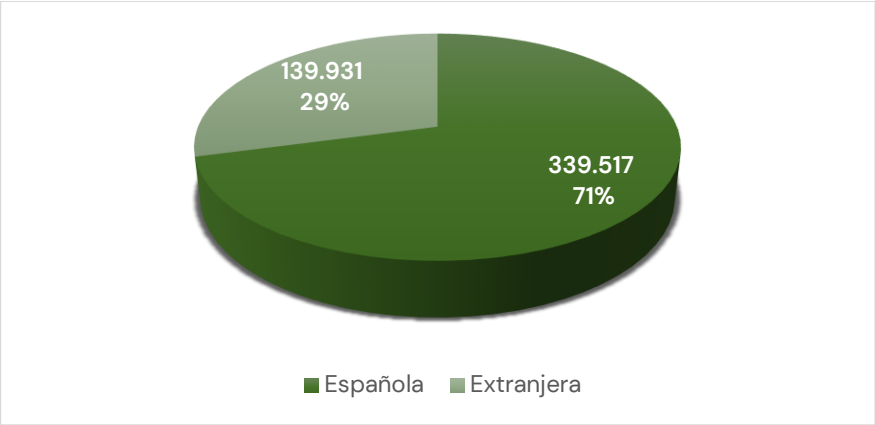
Figura 3.4.2.2. Personas atendidas por tramos de edad 2025



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: Visualiza Madrid con datos abiertos.

A 1 de enero de 2025, la población con nacionalidad extranjera constituía el 19,98 % de las personas residentes en Madrid. A lo largo del año 2025 se atendió a 139.931 personas de nacionalidad extranjera, lo que representa el 29,18 % del total de personas atendidas por los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

Figura 3.4.1.5. Personas por nacionalidad 2025

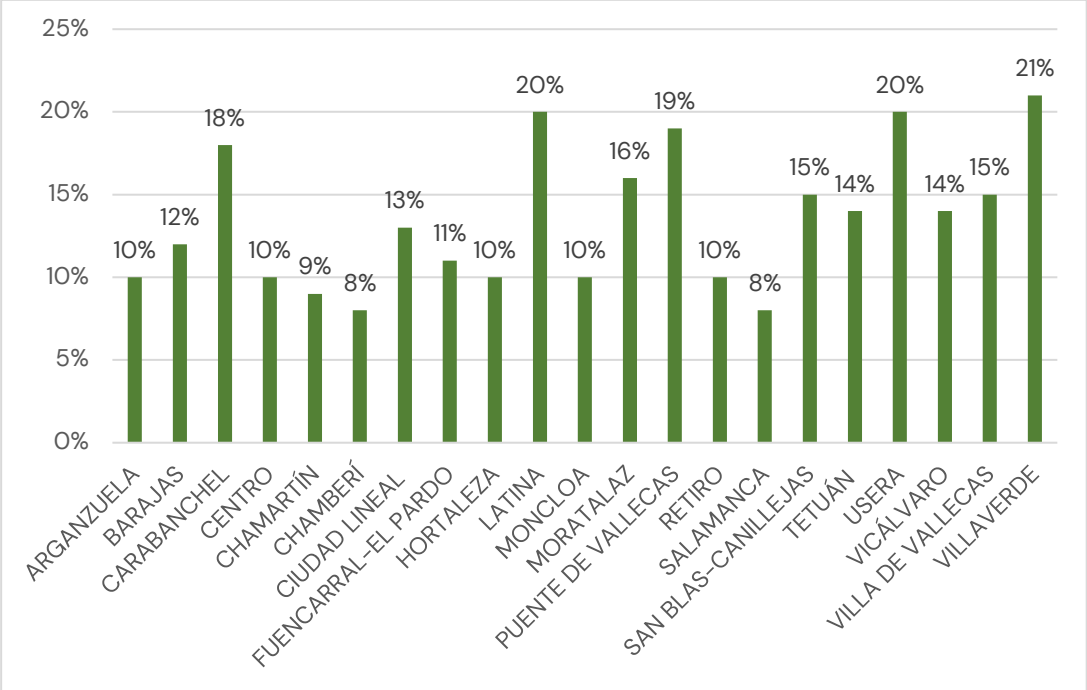


Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: Visualiza Madrid con datos abiertos.

3.4.3. Tasa de cobertura de la atención social

La tasa de cobertura de la Atención Social Primaria (la relación entre la población atendida y la población total) en la ciudad de Madrid ha sido en 2025 de 13,59%. Las personas atendidas han sido 479.448, respecto de los 3.527.924 habitantes a 01 de enero.

Figura 3.4.1.6. Tasa de atención por distritos 2025

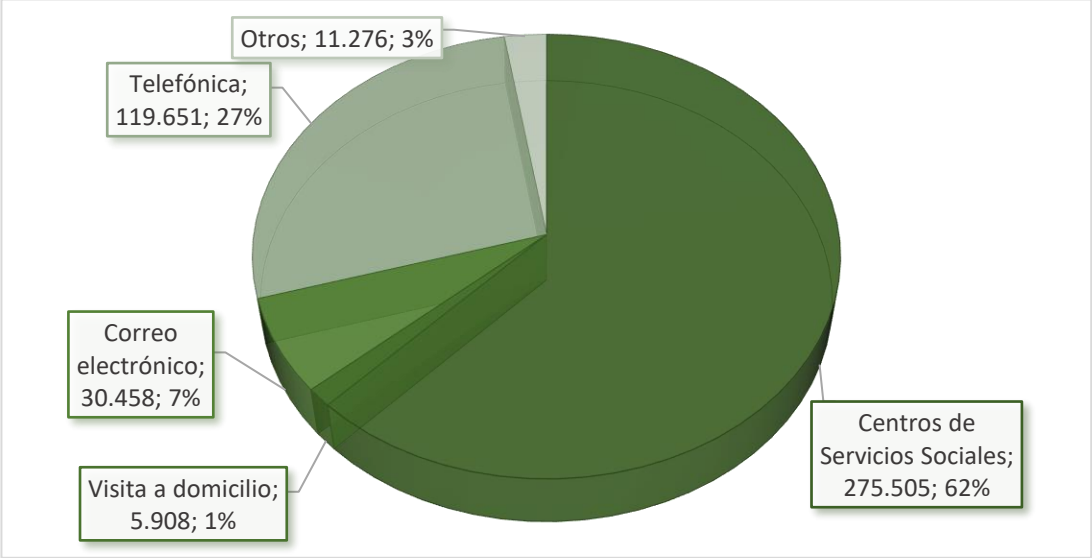


Fuente: Dpto de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD.
Explotación estadística: Visualiza Madrid con datos abiertos

3.4.4. Entrevistas, demandas y prestaciones concedidas

En el año 2025 se han celebrado 442.798 entrevistas. En relación con el año 2024, en el que se atendieron presencialmente el 62,31 % de las entrevistas, en este año se ha reforzado la atención presencial, alcanzando un 63,55% del total de entrevistas realizadas, teniendo en cuenta las visitas a domicilio realizadas.

Figura 3.4.1.7. Entrevistas realizadas según modalidad 2025



Fuente: Dpto de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD.
Explotación estadística: Visualiza Madrid con datos abiertos

Durante el año 2025 se han producido un total de 96.619 demandas de servicio en atención social primaria de centros de servicios sociales. Las tres principales demandas han sido: Dependencia (20,85%); Servicio de Ayuda a Domicilio Mayores (10,94%) y Teleasistencia para personas mayores (8,52%).

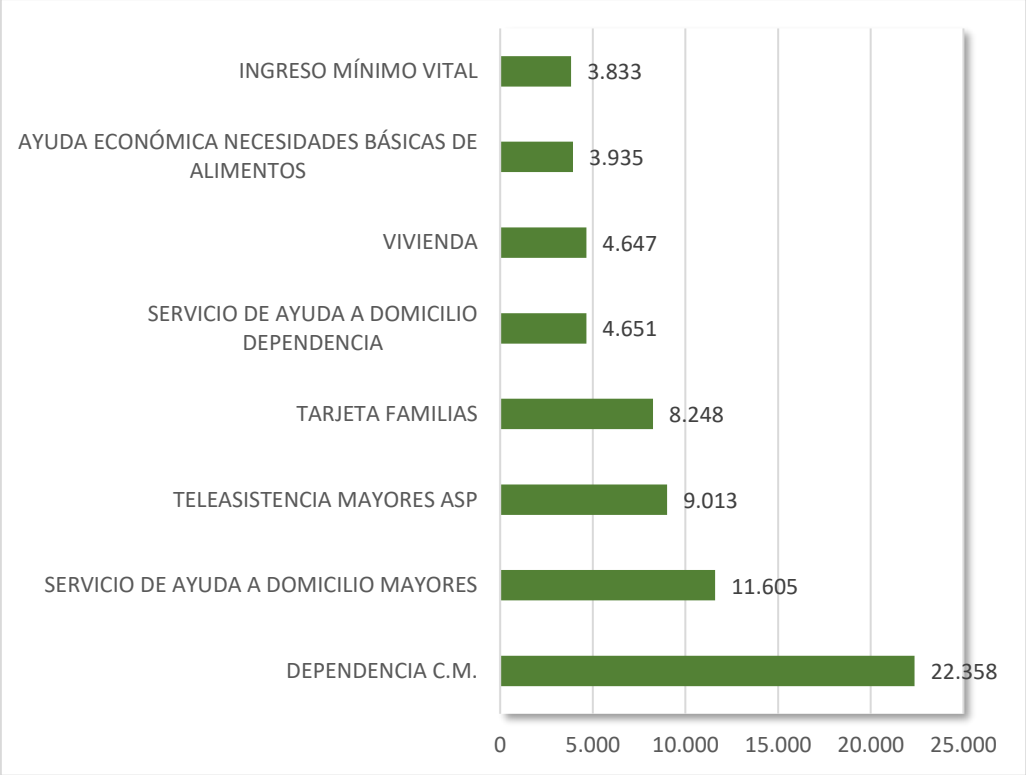
Figura 3.4.1.8. Principales demandas realizadas en los Centros de Servicios Sociales. 2025



Fuente: Dpto de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD.
Explotación estadística: Visualiza Madrid con datos abiertos

El número de tramitaciones realizadas en 2025 asciende a 110.817, destacando Dependencia, el Servicio de Ayuda a Domicilio para personas mayores Teleasistencia para personas mayores y Teleasistencia, en clara correspondencia con las demandas efectuadas.

Figura 3.4.1.9 Principales tramitaciones de prestaciones realizadas por los profesionales de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria 2025.



Fuente: Dpto de Coordinación y Programación de ASP, DGSSAD.
Explotación estadística: Visualiza Madrid con datos abiertos

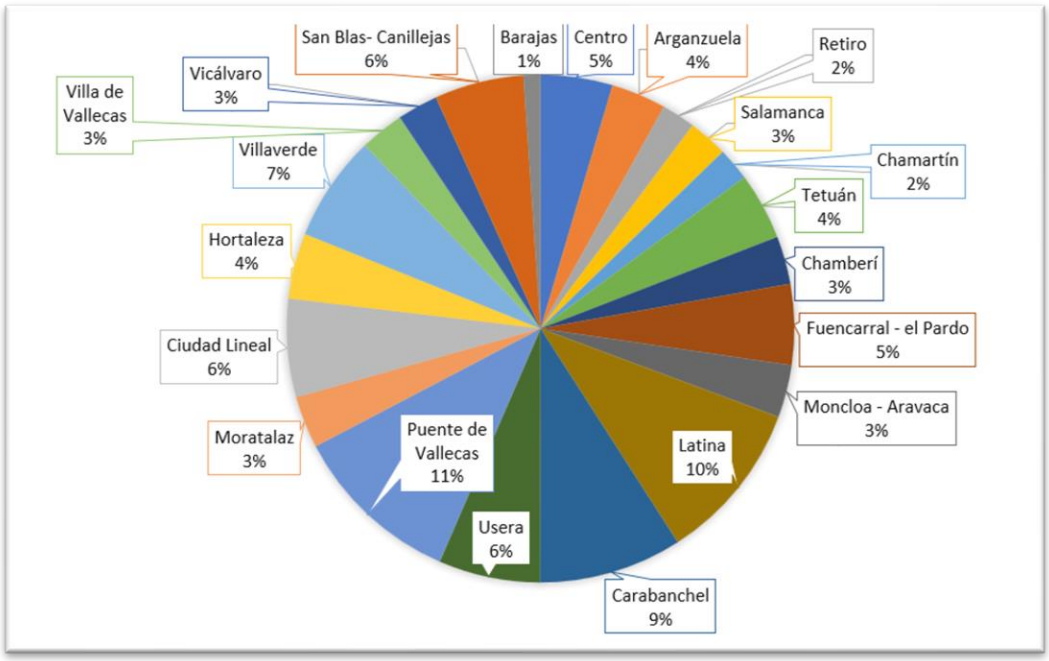
3.4.5. El presupuesto

El presupuesto en Atención Social Primaria en el año 2025 ha sido de 314.447.489 euros. La distribución por programas ha sido la siguiente:

- Familia e infancia: 13.977.060 euros (4 %).
- Mayores: 223.749.475 euros (71 %).
- Servicios Sociales y emergencia social: 76.720.954 euros (24 %).

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

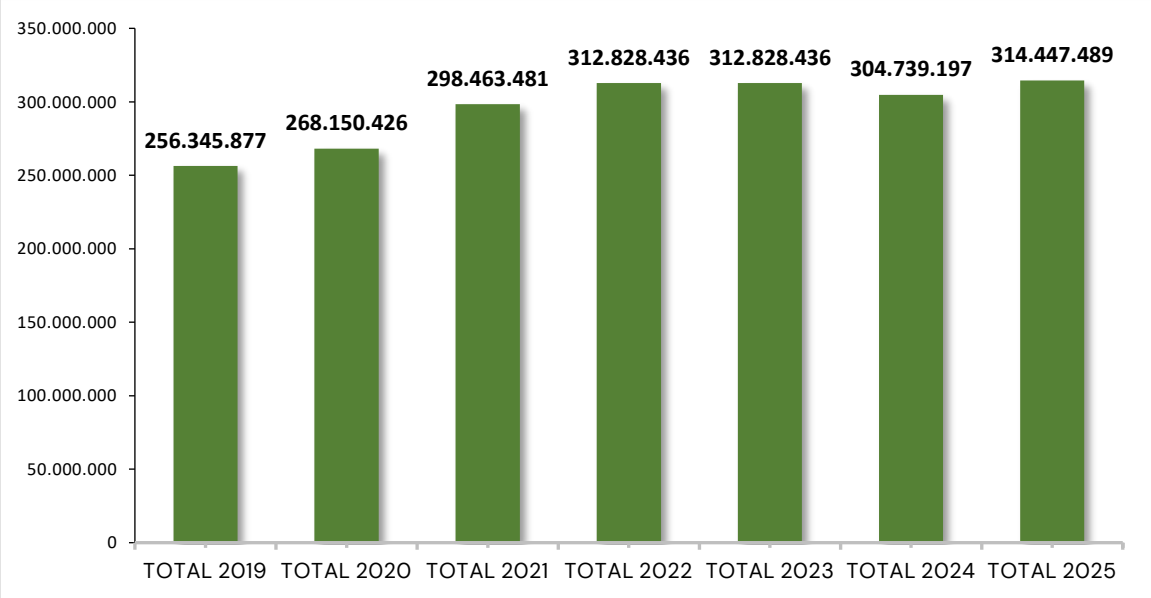
Figura 3.4.5.1. Presupuesto distribuido por distritos



Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid 2025.

En cuanto a la evolución anual, se puede observar un incremento respecto a 2024.

Figura 3.4.5.2. Evolución del presupuesto de servicios sociales 2019-2025

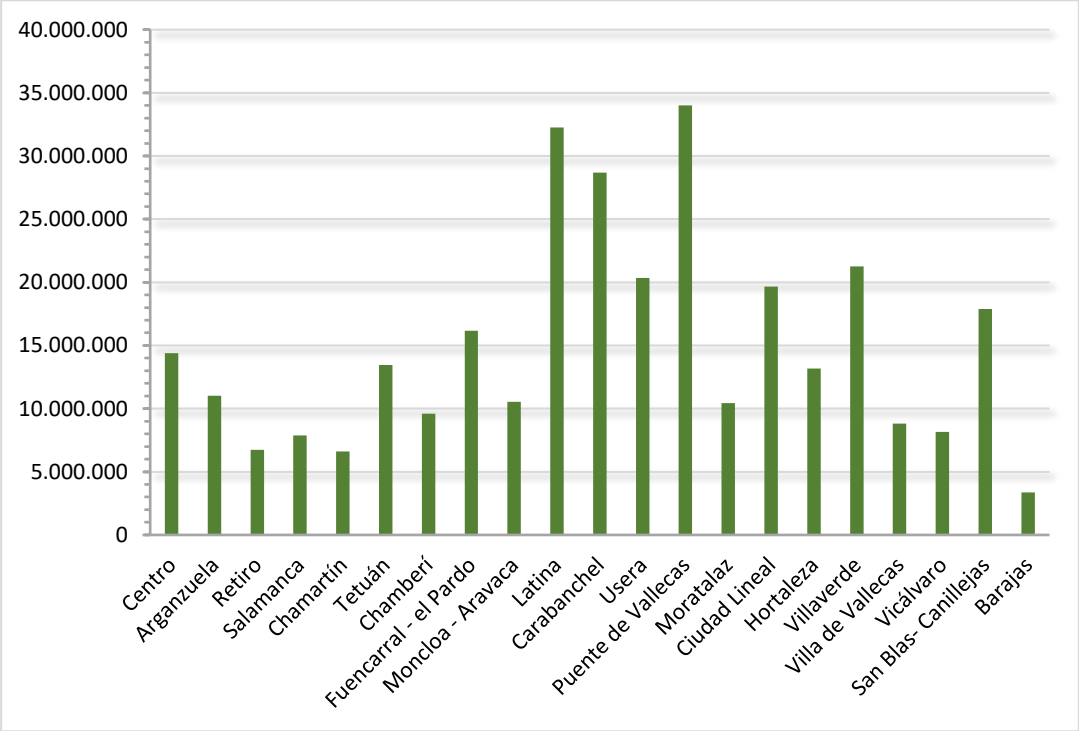


Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid 2025.

Siete distritos reciben el 55% 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.

Figura 3.4.5.3. Presupuesto de servicios sociales por distritos 2025



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGSSAD
Explotación estadística: Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid 2025.

3.5. COORDINACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

3.5.1. Estructura y competencias

Las actuaciones desarrolladas por el Departamento de ASP 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 ASP se estructura en dos Unidades, la Unidad de Coordinación de la Atención Social Primaria y la Unidad de Programación de Sistemas de Información.

UNIDAD DE COORDINACIÓN DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Se realiza una coordinación constante con los Departamentos de Servicios Sociales de cada uno de los distritos, así como con los 40 centros de servicios sociales. Se realizan funciones relacionadas con la coordinación de la red de atención social primaria en los 21 distritos en cuanto a criterios organizativos, así

como la recepción y respuesta a las consultas e incidencias que son comunicadas desde los distritos y centros. Así mismo, se desarrollan los protocolos, procedimientos e instrucciones para su implementación en la red de atención social, contando con la participación de los distritos siempre que se estime conveniente para una mejor definición. 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.

UNIDAD DE PROGRAMACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se gestiona todo lo relacionado con la programación, implementación, mantenimiento y desarrollo de los principales sistemas de información que intervienen en la atención social primaria, procurando su mejora continua.

En este sentido, destacar que se gestionan contenidos en la web municipal Centros de Servicios Sociales Municipales - Ayuntamiento de Madrid como principal sistema de información y comunicación externa del Ayuntamiento. En cuanto a AYRE, principal herramienta de comunicación interna y espacio común de encuentro de todos/as los/as profesionales, se suben de manera periódica contenidos de interés al área de actividad de servicios sociales AYRE - Servicios sociales. También se administran los sistemas de información CIVIS y BiCivis que posibilitan la generación de datos y la analítica de datos, respectivamente, para dar respuesta a una triple finalidad:

- la gestión de la atención prestada a la ciudadanía por parte de los/las profesionales que integran la red de servicios sociales de atención social primaria.
- la planificación y evaluación de los servicios sociales municipales por parte de los equipos directivos.
- la transparencia en su triple vertiente de publicidad activa, derecho de acceso a la información pública y datos abiertos.

Para ello, se trabaja en coordinación constante con otros servicios municipales como Informática del Ayuntamiento de Madrid (en adelante IAM), Línea Madrid y la Dirección General de Calidad y Transparencia.

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.

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

Programa/ 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 2025 (total).		1.812	
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas).		298	
Tasa de cobertura.		100 % de cobertura, se ha atendido a la totalidad de la demanda.	
Presupuesto en 2025	***176.615,73 €***	*% ejecutado*	*94,78%*
Principales indicadores de procesos		• N.º de horas 1.648 • N.º mujeres usuarias.1.630 • N.º de hombres usuarios 182	
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción de los usuarios: 8,81 sobre 10	

3.5.2.2. 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/as letrados/as 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 3.5.2.2.1. Servicio de Orientación Jurídica Generalista (SOJ)

Programa/ Recurso/Actuación		**Servicio de Orientación Jurídica Generalista. (SOJ)**		
Población a la que se dirige:		Personas usuarias de los servicios sociales y personas socias de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid.		
Objetivo		Facilitar un servicio de orientación jurídica generalista a personas usuarias de los servicios sociales.		
N.º de atenciones realizadas 2025 (total).		12.147		
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas).		12.147		
Tasa de cobertura.		N.º de usuarios SOJ 2025 respecto al n.º de personas atendidas en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en 2025 = 2,53 %		
Presupuesto en 2025	*299.817,59 €*	*% ejecutado*	*88,92%*	
Recurso web	Servicio de Orientación Jurídica	***Perfiles redes sociales***	***No***	
Principales indicadores de procesos		• Número de personas que han sido orientadas a solicitar justicia gratuita: 4.320 • Porcentaje de mujeres atendidas: 65,7%		
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción de los usuarios: 8,7 sobre 10		

3.5.2.3. 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 vinculadas 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.

3.5.2.4. En cuanto al perfil de la población atendida es el siguiente: mujeres (69,32%), de nacionalidad española (70,20%), con edades comprendidas entre los 35 y 49 años (32,66%). Es importante destacar que la atención presencial ha supuesto el 79,76% de las atenciones realizadas en las oficinas, sobre el 20,24% de las atenciones telefónicas.

Tabla 3.5.2.3.1. 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 2025 (total).	71.904		
N.º de personas usuarias en 2025 (personas únicas).	22.655		
N.º centros/ plazas en 2025	4 oficinas		
Tasa de cobertura.	100 %		
Presupuesto en 2025	863.666,16 €	*% ejecutado*	100 %
Recurso web	Oficinas de Información de Prestaciones.		No
Principales indicadores de procesos	– N.º oficinas abiertas: 4 oficinas – N.º de personas atendidas: 59.092		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los usuarios: muy alto (un 4,97 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 3.5.2.4.1. 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 2025 (total).	**9.111**		
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas).	**9.111**		
Tasa de cobertura.	100%		
Presupuesto en 2025	***4.235.000 € (enero-junio)*** ***2.800.000 (septiembre-diciembre)***	***% ejecutado***	***64.38%***
Principales indicadores de procesos)	Indicador de cobertura. N.º de menores en el Convenio 2025 respecto al n.º de menores atendidos en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en 2025: 24,34%.		

3.5.3. Acciones formativas

Durante el año 2025 se han desarrollado ocho actividades formativas enmarcadas en el Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid, que se gestiona por la Escuela Madrid Talento. AYRE - Plan de Formación 2025. Estas actividades están encaminadas a mejorar las competencias profesionales del personal que desarrolla su actividad laboral en los centros de servicios sociales de los distritos. En 2025, se han impartido un total de 139 horas y han participado un total de 134 profesionales.

Tabla 3.5.3.1. Convenio comedor escolar

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	16
Creación y desarrollo de técnicas de intervención grupal en atención social primaria.	21	14
Técnicas de autocuidado para profesionales de la intervención social en atención social primaria.	21	16
Gestión de resultados en servicios sociales.	21	18
El informe Social	18	18
Aplicación CIVIS. Módulo técnico	15	20
Iniciación a la aplicación CIVIS. Módulo administrativo	11	17

Desde el Departamento de ASP somos conscientes de que la calidad de los servicios públicos depende en gran medida de la formación continua que se

proporcione al personal, para su adaptación a las transformaciones que emergen en el momento actual.

En este sentido, se han celebrado a través de TEAMS una serie de píldoras formativas destinadas a los equipos profesionales de los 38 centros de servicios sociales en los que, durante 2025, se ha implantado el nuevo Servicio de Información y Acogida y el nuevo Circuito de Atención a la ciudadanía. Dicha implantación comenzó en el cuarto trimestre de 2024 en los centros piloto de Guindalera y Los Yébenes.

También cabe destacar la participación en el Curso de acogida para trabajadores y trabajadoras sociales de nueva incorporación, así como en la Sesión de acogida a las psicólogas y psicólogos, perfil profesional que se incorpora por primera vez a las plantillas de los centros como personal funcionario, actividades formativas celebradas en julio y diciembre de 2025, respectivamente.

3.5.4. Mejoras tecnológicas

El Departamento de ASP viene desarrollando un importante esfuerzo por la mejora continua de los principales sistemas de información que intervienen directamente en los servicios sociales de atención primaria - Civis, BiCivis y Datos Abiertos - ya que estos sistemas suponen la infraestructura tecnológica esencial que articula todo el ecosistema destinado a la atención social de la ciudadanía madrileña. En base a ello, se procura que estos sistemas de información operen de manera integrada, orientada al profesional y centrada en la persona, implementando mejoras tecnológicas que propicien la innovación, la eficiencia y la adaptación a necesidades futuras.

En cuanto a Civis, las mejoras tecnológicas implementadas en 2025 están relacionadas principalmente con la adaptación del sistema al Servicio de Información y Acogida (SIA). En colaboración con IAM y Línea Madrid se ha continuado con la implementación de mejoras en la tramitación de las solicitudes de Teleasistencia.

Respecto a la analítica de datos en BiCivis, en 2025 se ha iniciado el proyecto de migración de la relación de informes de datos de Servicios Sociales de Atención Social Primaria disponibles en Microstrategy a PowerBi. Este proyecto se desarrolla conjuntamente con IAM, estando prevista su finalización en 2026. También durante 2025 se ha implementado un cuadro de mando en PowerBi para analizar los tiempos de espera, la cobertura de huecos de las agendas profesionales y el seguimiento individualizado de las agendas de atención.

En el año 2025 se ha continuado trabajando junto con la Dirección General de Transparencia y Calidad en el seguimiento y actualización del proyecto de Visualización de Datos de Atención Social Primaria 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. Servicios Sociales | VisualizaDatos.

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, Plan de Ciudades Amigables o el Plan de Infancia.

3.5.6. Fondo Documental

El Área de Gobierno competente en materia de Servicios Sociales cuenta desde su creación, en el 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 de Políticas Sociales, Familia e Igualdad. 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/as profesionales del Área.
- Difusión de la información mediante el envío de boletines informativos.

3.5.7. Logros obtenidos 2025 y retos futuros.

Se destacan como principales logros alcanzados en 2025:

- Implantación del Servicio de Información y Acogida (SIA) en la red de centros de servicios sociales de la ciudad de Madrid, reforzando las plantillas profesionales del SIA con la incorporación de Técnicos de Integración Social.
- Establecimiento del nuevo Circuito de Atención Social a la ciudadanía en la red de centros de servicios sociales de la ciudad de Madrid.
- Definición de supuestos de atención prioritaria en Atención Social Primaria.
- Creación de los nuevos perfiles profesionales de Coordinación Técnica y modificación de puesto a Coordinación de Equipo, e incorporación progresiva en las Unidades de Trabajo Social de conformidad con el Plan Estratégico de Servicios Sociales.
- Incorporación de los nuevos perfiles profesionales de psicología y educación social en las Unidades de Apoyo Técnico (UAT) de conformidad con el Plan Estratégico de Servicios Sociales.
- Se destacan como principales retos a conseguir en 2026:
- Aprobación y entrada en vigor del nuevo Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.
- Integración formal de la Unidad de Apoyo Técnico dentro del circuito para la atención de casos de especial complejidad.
- Incorporación de Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI) en el nivel de atención social primaria y Equipos de Coordinación de Casos (ECC) como órganos de coordinación Inter niveles.
- Desarrollo de la dimensión preventiva y comunitaria en todos los distritos de la ciudad de Madrid.

- Revisión y análisis de los protocolos de atención social primaria.
- Implementación de los informes de analítica de datos de Bicivis en PowerBi.

3.6. GESTION Y PRESTACIONES EN LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA.

3.6.1. INTRODUCCIÓN.

El Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria (SAER) ofrece asesoramiento y atención especializada a personas residentes en la ciudad de Madrid que se encuentran en situación de riesgo de pérdida de su vivienda habitual. En coordinación con los Servicios Sociales de los 21 distritos, presta especial atención a las personas y unidades familiares vulnerables en situación de riesgo o desprotección social, promoviendo, cuando procede, alternativas residenciales mediante la prestación de alojamiento alternativo temporal que gestiona.

Desarrolla su actividad a través de dos unidades: la Unidad de Asesoramiento y la 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 correspondiente a las tipologías 3, 6, 7, 8 y 9 de la escala ETHOS[1], contribuyendo así a la reducción de la población en riesgo de pobreza o exclusión social en la ciudad de Madrid.

De forma transversal, ofrece apoyo técnico a los Servicios Sociales de los distritos en la atención a la exclusión socio-residencial.

3.6.2. VISION.

El Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, se configura como recurso integrador para la autonomía mediante la búsqueda de resoluciones favorables para evitar la pérdida de vivienda habitual y prevenir nuevas situaciones de riesgo residencial.

Promueve el servicio de asesoramiento a la vulnerabilidad y exclusión socio residencial (SAER), y gestiona la prestación de alojamiento alternativo temporal como prestación de servicio condicionada y dirigida a personas y familias en situación de exclusión socio residencial por pérdida de vivienda habitual y con pronóstico de autonomía socio residencial.

Lanza una nueva línea de intervención sin alojamiento, dirigida a aquellas familias que aún no hayan perdido su vivienda, pero que requieran acompañamiento y orientación para la búsqueda de alternativas reales y adecuadas a sus situaciones vitales.

Además, participa 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.

La actividad del Departamento durante 2025 se ha articulado a través de distintas líneas de intervención que integran funciones de asesoramiento, provisión de alojamiento, coordinación institucional y apoyo a los servicios sociales de los distritos. A continuación, se presenta una visión global de las principales actuaciones desarrolladas durante el ejercicio:

Tabla 3.6.3. Número de actuaciones realizadas en 2025 según líneas de intervención

LÍNEA DE ACTUACIÓN	ACTUACIÓN	N.º
1. **Asesoramiento social en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda**	Expedientes gestionados durante 2025 (casos abiertos o reactivados de años anteriores, tramitados o cerrados durante el ejercicio)	**2.815**
	Casos asesorados y resueltos para evitar la pérdida de vivienda o mediante una solución habitacional alternativa	**619**
	Requerimientos de juzgados y otras instituciones atendidas desde SAER	**465**
2. **Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA)**	Personas alojadas en programas de alojamiento alternativo con acompañamiento social	**705**
	Personas en intervención social sin alojamiento dentro del Programa de alojamiento temporal dirigido a familias con menores a cargo	**140**
3. **Coordinación y apoyo técnico a los Servicios Sociales de los distritos**	Solicitudes judiciales derivadas a los distritos para la elaboración de informes sociales	**1.771**
4. **Gestión del servicio de comedor**	Derivaciones realizadas al servicio de comedor	**1.243**

Fuente: Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria
A través del Portal de Transparencia se actualizan datos trimestralmente de la actividad de Departamento Emergencia residencial - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

3.6.3.1. Asesoramiento Social y Coordinación para prevenir el riesgo inminente de pérdida de Vivienda

El asesoramiento social extrajudicial se basa en el análisis de las alternativas de actuación ante situaciones de riesgo inminente de desahucio y su prevención. Para ello, se evalúa la situación socioeconómica de la unidad familiar y se promueve, cuando es posible, la coordinación con la propiedad mediante soluciones acordadas entre las partes.

Estas pueden incluir el aplazamiento temporal del desahucio, la reestructuración de la deuda, el acceso a alquiler asequible u otras medidas, como la condonación suspensiva de la deuda o la reconducción de la prórroga tácita. Los casos atendidos derivan principalmente de situaciones de endeudamiento hipotecario, impago de arrendamientos u ocupaciones en las que el propietario es un gran tenedor.

Desde esta Unidad se atienden requerimientos de juzgados y otras instituciones, como el Defensor del Pueblo o el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas, mediante la elaboración de informes sobre la situación de vulnerabilidad de personas y familias afectadas por procedimientos de desahucio.

Parte de estas solicitudes se derivan a los distritos para la elaboración de los informes correspondientes, mientras que el Departamento asume directamente los casos de mayor complejidad, elaborando informes y notas informativas asociadas a dichos procedimientos. En 2025 se atendieron un total de 2.472 solicitudes de información, de las cuales 1.771 fueron derivadas a los Centros de Servicios Sociales de los distritos para su valoración e informe, en coherencia con el modelo descentralizado de atención social. El Departamento asumió directamente los casos de mayor complejidad, especialmente los relacionados con deudas hipotecarias, emitiendo 197 informes relativos a la parte demandada y 29 sobre la parte demandante, además de otros informes y notas técnicas dirigidas a diferentes instituciones. Se trata de una función transversal que exige coordinación interna, rigor técnico y cumplimiento de los plazos establecidos por los órganos requirentes.

La actividad desarrollada en respuesta a requerimientos de juzgados y otras instituciones se resume en la siguiente tabla:

Tabla 3.6.3.1.1. Número de requerimientos atendidos a petición de los Juzgados y otras instituciones

TIPO DE INFORME	N.º
Informes elaborados solicitados por Juzgados desde el Departamento	197
Informes de vulnerabilidad del arrendador solicitados por Juzgados desde el Departamento	29
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	16
Notas informativas	221
TOTAL	**465**

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

Cabe destacar que la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda, introdujo la obligación de acreditar la situación de vulnerabilidad económica en determinados procedimientos de desahucio frente a grandes tenedores, mediante informes emitidos por los servicios sociales. En aplicación de esta normativa, el Departamento asumió la tramitación de estas solicitudes en coordinación con los Servicios Sociales de los 21 distritos.

No obstante, la Sentencia del Tribunal Constitucional el 28 de febrero de 2025 declaró inconstitucionales estos preceptos, lo que limitó esta línea de actuación a los primeros meses del año, concentrándose la actividad hasta febrero, con un total de 257 solicitudes en este marco.

En términos agregados, durante 2025 se elaboraron 465 documentos a petición de juzgados y otras instituciones, entre informes sociales, valoraciones de vulnerabilidad y notas informativas, incluyendo requerimientos del Defensor del Pueblo y del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas.

Tabla 3.6.3.1.2. Ficha técnica de Asesoramiento Social

Nombre programa	Asesoramiento social para prevenir 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 2025 (total)	2.815	**Definición de personas usuarias**	Personas y familias vulnerables, residentes en la ciudad de Madrid en situación de exclusión residencial
Tasa de cobertura. Mide la relación entre la demanda recibida y el servicio prestado	100%		
Recurso web	Servicios de Asesoramiento a la Exclusión Socio Residencial (SAER) - Ayuntamiento de Madrid		
Indicador de procesos	N.º Casos con asesoramiento social en riesgo de pérdida de vivienda		2.815
Indicador de resultados	N.º resoluciones favorables alcanzadas para evitar la pérdida de vivienda		619

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

La tasa de cobertura refleja la relación entre las personas derivadas por los servicios sociales de los distritos o que solicitan cita en el Servicio de Asesoramiento a la Exclusión Socio-Residencial y aquellas que finalmente reciben atención. En 2025 el servicio atendió la totalidad de las demandas recibidas, sin lista de espera ni restricciones de acceso.

Durante el año se trabajó con 2.815 casos de personas y familias en situación de vulnerabilidad y riesgo de pérdida de vivienda. En ese mismo periodo, 617 personas solicitaron cita en la Unidad de Asesoramiento, siendo todas ellas atendidas, lo que confirma la plena cobertura del servicio.

Las 619 resoluciones favorables alcanzadas incluyen medidas como la firma de alquileres sociales, la aplicación de medidas del Código de Buenas Prácticas (reestructuración de deuda o dación en pago), el aplazamiento de lanzamientos judiciales y acuerdos alcanzados mediante negociación con la propiedad.

Asimismo, destaca el trabajo realizado en relación con los alquileres asequibles, que en muchos casos requieren un seguimiento posterior para garantizar su sostenibilidad y prevenir nuevas situaciones de riesgo residencial. En 2025 se realizó seguimiento a 437 alquileres asequibles por distintos motivos.

3.6.3.2. Gestión de la Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA)

La Prestación de Alojamiento Alternativo se configura como un recurso de protección social con una oferta diversificada de servicios y programas, cuyo objetivo es dar respuesta a las distintas situaciones de vulnerabilidad o exclusión socio-residencial detectadas por los servicios sociales en la ciudad de Madrid.

Desde la Unidad de Prestación de Alojamiento Alternativo se evalúa la situación socioeconómica y las redes sociofamiliares de las personas y familias solicitantes. Cuando el diagnóstico profesional prevé la posibilidad de autonomía socio-residencial, se procede a la derivación al recurso o programa que mejor se ajusta a las necesidades detectadas.

Los objetivos de esta línea de intervención son:

I. Evitar la situación de calle mediante el acceso a recursos temporales, compartidos y con intervención social, en aquellas situaciones en las que no se ha podido evitar la pérdida de la vivienda habitual y existe un pronóstico de autonomía socio-residencial.
II. Favorecer la autonomía socio-residencial de las personas y familias atendidas durante su estancia temporal en los alojamientos alternativos municipales, mediante la intervención y el acompañamiento social.

Durante el año 2025 se han gestionado tres programas de intervención social dirigidos a la ciudadanía, desarrollados mediante cuatro contratos de prestación de servicios con distintas entidades.



Uno de los programas se dirige a personas adultas y parejas sin menores a cargo; otro a familias con menores, prestado mediante dos contratos en distintos distritos; y el tercero está orientado a familias monoparentales encabezadas por mujeres, incorporando una intervención social de alta intensidad.

Desde octubre de 2024 se ha puesto en marcha una nueva línea de intervención preventiva, sin alojamiento, en dos de los programas dirigidos a familias con menores a cargo. Esta actuación tiene como objetivo apoyar a las familias en la búsqueda de alternativas habitacionales antes de la pérdida de la vivienda.

A continuación, se presentan las fichas técnicas de los programas gestionados:

Tabla 3.6.3.2.1. Ficha técnica del Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal dirigido a familias unipersonales y parejas residentes en la ciudad de Madrid. (ATAAS)

Nombre del programa	Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal dirigido a familias unipersonales y parejas residentes en la ciudad de Madrid. (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 2025 (únicas)	320	**Definición de personas usuarias:**	Personas residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica y en situación de exclusión residencial
Tasa de cobertura. Mide la relación entre la demanda recibida y el servicio prestado	100 %		
Plazas ofertadas en 2025	163 (83 plazas en pensión; 80 plazas en piso compartido)		
Presupuesto en 2025	2.520.797,31 €	**% Ejecutado**	100%
Recursos Web	Alojamiento alternativo		
Indicador de procesos	N.º Hombres alojados (+ 18 años)		190
Indicador de procesos	N.º Mujeres alojadas (+ 18 años)		130
Indicador de resultados	% Salida vida autónoma		59.26%

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

Tabla 3.6.3.2.2. Ficha Técnica del Programa de Alojamiento Alternativo y temporal dirigido a familias con menores a cargo. PAAF

Nombre del programa	Programa de alojamiento temporal dirigido a familias con menores a cargo (PAAF)		
Población a la que se dirige	Unidades familiares con menores a cargo		
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 habitacional		
Número de personas usuarias en 2025. MODALIDAD CON ALOJAMIENTO	Total: 256 H: 147 M: 109	**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 2025. MODALIDAD SIN ALOJAMIENTO	Total: 139	H: 86/ M: 53	
Tasa de cobertura. Mide la relación entre la demanda recibida y el servicio prestado	100 %		
Plazas ofertadas en 2025	327 plazas		
Presupuesto en 2025	2.375.915,03 €	**% Ejecutado**	100%
Recursos Web	Alojamiento alternativo		
Indicador de procesos	N.º familias alojadas		75 (29 NUCLEARES; 44 MONOPARENTALES)
Indicador de procesos	N.º de menores alojados		Total: 138 Niños: 70/ Niñas: 68
Indicador de resultados	% Salida vida autónoma		78%

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

Tabla 3.6.3.2.3. Ficha Técnica del Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal dirigido a familias monoparentales

Nombre del programa	Programa de alojamiento alternativo y temporal dirigido a familias monoparentales en especial dificultad social		
Población a la que se dirige	Familias monoparentales		
Objetivo	Facilitar alojamiento a través de vivienda compartida con intervención social de alta intensidad a familias monoparentales con especiales dificultades de inclusión socio residencial.		
Número de personas usuarias en 2025 (total)	Hombres: 12 Mujeres: 22	**Definición de personas usuarias**	Familias monoparentales residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica y en especial situación de exclusión residencial
Tasa de cobertura. Mide la relación entre la demanda recibida y el servicio prestado	100%		
Plazas ofertadas en 2025	20 plazas		
Presupuesto en 2025	377.050,47 €	**% Ejecutado**	100%
Recursos Web	Alojamiento alternativo		
Indicador de procesos	N.º Familias atendidas		13
Indicador de procesos	N.º medio de menores a cargo por familia		1,7
Indicador de resultados	% Salida vida autónoma		52.63%

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



Además de los recursos incluidos en los contratos de prestación de servicios, el Departamento gestiona directamente un convenio suscrito con la Asociación LaKoma, denominado "Proyecto de Alojamiento Alternativo a Familias Monoparentales en exclusión socio-residencial orientado a mujeres solas o con cargas familiares". Asimismo, gestiona 15 unidades residenciales de emergencia habitacional asignadas en el marco del convenio suscrito entre la Dirección General de Infancia y Familia y Cáritas Diocesana, denominado "Servicio de Atención a Familias en Recursos Residencial es". Si bien este convenio no depende orgánicamente del Departamento, la gestión operativa de las plazas asignadas se integra funcionalmente en la red de atención socio-residencial.



La distribución de las personas alojadas en cada uno de los programas queda reflejada en la siguiente tabla:

Tabla 3.6.3.2.4 Número de plazas/unidades residenciales y personas atendidas por programa:

ENTIDADES	VIVIENDAS O PLAZAS[2]	PERSONAS ADULTAS		MENORES		TOTAL PERSONAS	FAMILIAS
		Hombres	Mujeres	Niños	Niñas		
LOTE 1. GRUPO 5 (ATAAS)	163 plazas	190	130			320	300
LOTE 2. PROVIVIENDA	156 plazas	16	34	26	36	112	34
LOTE 3. ASISPA	167 plazas	23	45	44	32	144	39
LOTE 4. PROVIVIENDA MONOPARENTAL	20 plazas		13	12	9	34	13
LAKOMA	20 plazas		17	12	10	39	17
CÁRITAS (EMERGENCIA RESIDENCIAL)	15 viviendas	10	22	15	9	56	17
TOTAL		**239**	**261**	**109**	**96**	**705**	**420**

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

En términos agregados, considerando el conjunto de recursos contractuales y las plazas gestionadas en el marco de ambos convenios, en 2025 fueron alojadas 705 personas, correspondientes a 420 unidades familiares.

Del total de personas adultas atendidas, 261 fueron mujeres y 239 hombres, a lo que se suman 96 niñas y 109 niños. Además, se atendió, en la modalidad sin alojamiento, a un total de 40 familias.

3.6.3.3. *Apoyo técnico a los Distritos en la Atención a la Exclusión Socio Residencial*.

El Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria mantiene una coordinación diaria con los Centros de Servicios Sociales de los 21 distritos, con el objetivo de orientar y proporcionar apoyo técnico en materia de vivienda, dando respuesta a los requerimientos de los Juzgados y de otras instituciones que trasladan situaciones de posible pérdida de vivienda.



En 2025 se ha continuado con la actualización de los procedimientos y protocolos de actuación coordinada entre los servicios sociales municipales, para la intervención conjunta ante casos de desahucio o desalojos de personas en situación de vulnerabilidad, así como para la respuesta a los requerimientos judiciales y la gestión de la Prestación de Alojamiento Alternativo.

Estos procedimientos se encuentran disponibles en la intranet municipal (AYRE), facilitando su consulta y descarga por parte de los equipos profesionales, lo que contribuye a reforzar la coordinación y mejorar la atención a la ciudadanía.

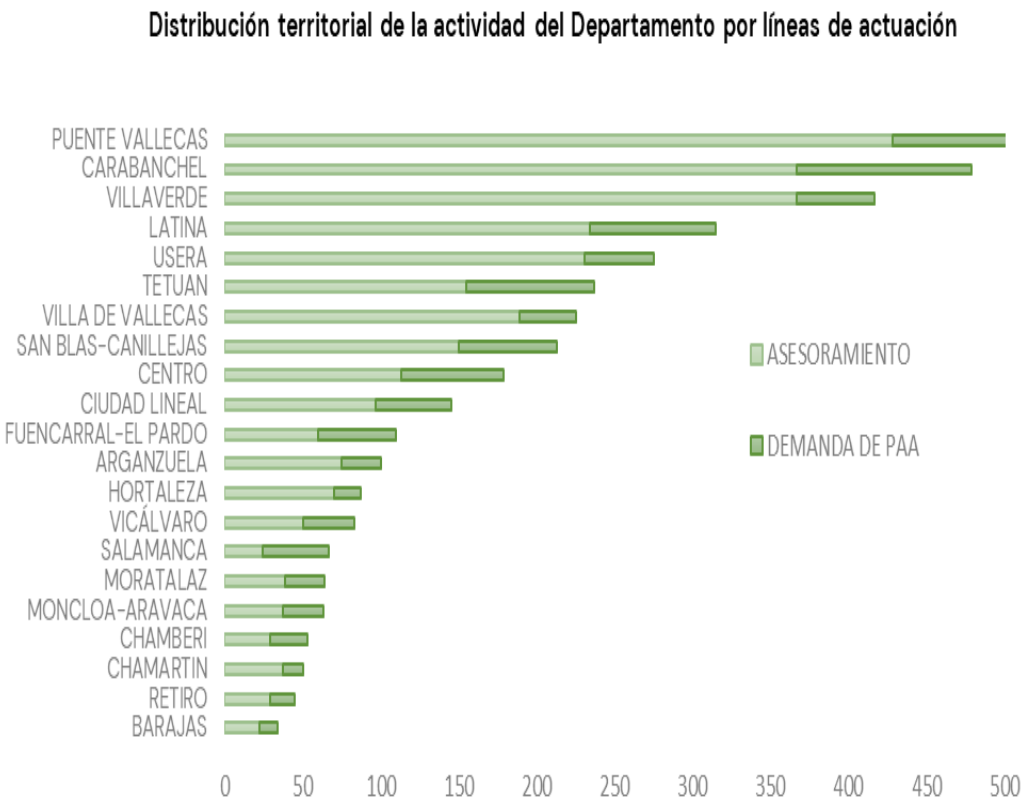
Durante el ejercicio se registraron 391 consultas a la sección de procedimientos y protocolos de intervención con juzgados. AYRE - Procedimientos y protocolos de intervención con juzgados SAER, ASP

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 3.661 visitas. AYRE - Guía para la gestión de la prestación de alojamiento alternativo PAA

Resaltar que, desde el 2018 en el Departamento se imparte un curso a través de la Escuela de Formación, dirigida a las/os trabajadoras sociales de ASP, con el objetivo de difundir sus funciones y competencias. Además, se realizaron tres presentaciones a las profesionales de los 21 distritos con el objeto de informarles y orientarles en relación con los recursos que se gestionan desde el departamento ante situaciones de pérdida de vivienda, con una asistencia total de 298 personas. Por otro lado, se realiza un curso interno anual para 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 siguiente gráfico se muestra el número de casos atendidos desde las dos unidades del Departamento desagregadas por distritos de procedencia.

Gráfico 3.6.3.1 Distribución territorial de la actividad del departamento por líneas de actuación



Este análisis territorial evidencia una concentración de la actividad en los distritos del eje sur y sureste —especialmente Puente de Vallecas, Carabanchel, Villaverde, Latina y Usera—, en coherencia con los patrones de vulnerabilidad socioeconómica y presión residencial identificados en fuentes como el Índice de Vulnerabilidad Territorial del Ayuntamiento de Madrid y el Plan SURES.

Asimismo, se observan diferencias en el tipo de intervención: en distritos como Centro, Ciudad Lineal o Fuencarral-El Pardo predomina el asesoramiento, de carácter más preventivo, mientras que en Puente de Vallecas, Carabanchel o Villaverde tiene mayor peso la demanda de Prestación de Alojamiento Alternativo, lo que sugiere situaciones de mayor intensidad o cronificación de la vulnerabilidad residencial.

3.6.3.4. Gestión el Servicio de Comedor Social.

En el marco de la atención a situaciones de vulnerabilidad social asociadas a la pérdida o precariedad residencial, y desde el convenio interadministrativo suscrito en enero de 2023 entre el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social y la Comunidad de Madrid, el Departamento gestiona un servicio de comedor dirigido a personas y familias usuarias de los Servicios Sociales municipales en situación de vulnerabilidad social. Este recurso funciona como apoyo temporal mientras se tramita el acceso a prestaciones económicas, fundamentalmente la Tarjeta Familia.

Durante 2025 el Departamento tramitó 1.243 derivaciones al servicio de comedor social, procedentes mayoritariamente de los Servicios Sociales de los 21 distritos municipales, con especial incidencia en los distritos del sur y este de la ciudad. Asimismo, se registraron derivaciones específicas desde SAMUR Social (Campaña de Frío) (32) y desde el Programa ATAAS (82), lo que refuerza el carácter complementario de este recurso dentro del sistema de atención social municipal. El servicio, que ofrece desayuno, comida y cena los siete días de la semana, incorpora además menús adaptados a necesidades específicas (celiaquía, dietas bajas en sal, diabetes o requerimientos culturales), contribuyendo a garantizar una respuesta integral y adecuada a las situaciones de necesidad detectadas

3.6.4. ACCIÓN PREVENTIVAS

- Durante el año 2025 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 41 casos, de los cuales 18 corresponden a familias monoparentales encabezadas por mujeres y 17 son unipersonales.
- Reforzar los espacios de coordinación entre los equipos de Atención Social Primaria y el Departamento de SAER, en función de las necesidades detectadas.
- Priorizar las coordinaciones con las entidades intervinientes en los distintos programas y convenios de PAA
- Optimizar los programas de Prestación de Alojamiento Alternativo, ajustándolos a las necesidades reales de los perfiles que son susceptibles.
- Participar en el análisis de las situaciones de exclusión socio residencial en el municipio de Madrid
- Analizar y promover soluciones alternativas a la exclusión socio residencial
- Continuar con la promoción de la formación especializada al equipo de profesionales del Departamento.

3.6.5. REFLEXIÓN. LÍNEAS FUTURAS.

El Departamento de SAER orienta su trabajo al desafío de prevenir situaciones de exclusión socio residencial a través de programas de calidad dirigidos a personas y familias de Madrid, que tienen riesgo de perder su vivienda habitual.

La crisis de la vivienda en España se ha consolidado como un problema estructural de primer orden, con repercusiones sociales y económicas

Ante el incremento del coste de la vivienda en la ciudad de Madrid, las familias se enfrentan a una presión económica que no solo deteriora su calidad de vida si no que puede desembocar en situaciones de exclusión socio residencial.

Los datos obtenidos en la Encuesta de Condiciones de Vida (ECV) del INE, destacan que el problema no reside únicamente en el acceso inicial a la vivienda, sino también en la dificultad creciente de sostenerla en el tiempo, como resultado del elevado coste del alquiler o la hipoteca en relación con unos ingresos que no crecen al mismo ritmo.

Existen indicadores de acuerdo con el Observatorio Europeo de Pobreza Energética (EPOV), que señalan dos dimensiones clave que permiten observar cómo la pobreza impacta en la calidad de la vivienda: la pobreza energética y la falta de espacio.

Tras la publicación de la Estrategia nacional de prevención y lucha contra la pobreza y la exclusión social 2024-2030, por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, se evidencia que la tasa de riesgo de pobreza se duplica

para quienes viven en alquiler frente a quienes son propietarios y un porcentaje significativo de hogares destina más del 40% de sus ingresos a gastos relacionados con la vivienda, cuando la recomendación general es no destinar más de un 30%, siendo necesario ofrecer respuestas a los hogares más vulnerables con el objetivo de estabilizar su situación, en el marco de la protección social ya que sin seguridad residencial no existe la inclusión social plena.

La falta de vivienda asequible persiste como uno de los principales desafíos del país, ya que los datos de 2025 revelan un deterioro tangible de las condiciones de vida y residenciales para amplios sectores de la población. (Observatorio vivienda asequible. 2025)

Desde el Departamento de SAER seguiremos impulsando proyectos que promuevan la inclusión socio-residencial y reforzaremos nuestro compromiso de ofrecer a la ciudadanía soluciones alternativas y sostenibles que garanticen una adecuada calidad de vida.

3.7. PRESTACIONES ECONOMICAS Y TARJETAS FAMILIA 2025

3.7.1. Introducción

El Ayuntamiento de Madrid dispone de diversos apoyos económicos dirigidos a familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad o emergencia social. Estos recursos se enmarcan en la Ordenanza de Prestaciones Económicas del Sistema Público de Servicios Sociales, de 28 de septiembre de 2004, y en la Instrucción de desarrollo de 27 de diciembre de 2013, ambas modificadas por la Ordenanza 5/2021, de 30 de marzo. En este contexto, en 2020 se puso en marcha la Tarjeta Familias, una prestación económica consolidada que garantiza a las personas y hogares con mayor vulnerabilidad y riesgo de exclusión el acceso a productos básicos de alimentación, aseo, higiene y servicios de transporte.

En 2023 se creó el Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias, concebido como un servicio de apoyo y refuerzo para los servicios sociales de atención 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 14 3.2, referido a la eficacia de este acuerdo, señala que la competencia prevista en el apartado 8 1.9 b) surte efectos desde el 1 de enero de 2024.

Los antecedentes de esta medida se encuentran en los Acuerdos por un nuevo sistema público de servicios sociales de la ciudad de Madrid, aprobados por unanimidad en el Pleno del Ayuntamiento el 31 de mayo de 2022. Dichos acuerdos, compuestos por 21 compromisos y 114 medidas, persiguen modernizar el Modelo de Servicios Sociales para adaptarlo a las necesidades actuales de la ciudad, reforzar los recursos disponibles, aumentar la intensidad de la intervención, mejorar la eficiencia, incorporar la cultura de la evaluación y dar mayor visibilidad al sistema.

Como parte de este proceso de transformación, la gestión, tramitación y justificación de las ayudas vinculadas a la Tarjeta Familias se centraliza mediante la creación de cuatro Oficinas de Tramitación, Gestión y Justificación de Prestaciones Económicas, integradas en el Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias. Este modelo permite agilizar el acceso a las prestaciones económicas —especialmente las de carácter periódico y pago previo a justificación—, reducir la carga administrativa de los Centros de Servicios Sociales, homogeneizar los procedimientos y disminuir las desigualdades entre territorios.

La tramitación, seguimiento y justificación de estas ayudas se realiza desde las cuatro oficinas mencionadas, que dan cobertura al conjunto de los 21 distritos de Madrid. Para ello, se establece una zonificación que organiza la atención de manera equilibrada y eficiente.

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

3.7.2. Visión

La centralización de la tramitación y el seguimiento de las prestaciones económicas permite garantizar un acceso equitativo para toda la población, favoreciendo los procesos de integración social y el desarrollo personal.
Se considera imprescindible unificar los criterios de atención para asegurar que todas las personas reciban los mismos derechos ante situaciones de necesidad similares. Esta homogeneización contribuye también a la promoción social de los colectivos más vulnerables y a la reducción de desigualdades, mediante un sistema que facilita el abono directo a la persona solicitante y su posterior justificación. Todo ello supone una dignificación de estas ayudas, especialmente gracias al uso de un medio de pago no estigmatizante como la Tarjeta Familias.

Como línea estratégica, se apuesta por implantar medidas que agilicen los procesos de tramitación y justificación de las prestaciones económicas —particularmente las

relacionadas con la Tarjeta Familias—, con el fin de ofrecer respuestas más rápidas y eficientes. Para lograrlo, se mantiene una estrecha coordinación con la red municipal de servicios sociales, orientada al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Facilitar el acceso de la ciudadanía a las prestaciones económicas directas y acelerar su gestión, situando a la persona y sus necesidades en el centro de la intervención.
- Optimizar la carga administrativa, reduciendo tiempos de espera y simplificando la interacción de las personas beneficiarias con el sistema en aquellos procesos en los que participan activamente.

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*), y la Instrucción que la desarrolla, del 27 de diciembre de 2013 (*ANM2025_126.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 adaptándose a los cambios socioeconómicos de los madrileños.

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 que 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 amplia significativamente el impacto positivo de estas ayudas.

- Decreto de 11 de febrero de 2025 *ANM2025_5.pdf* que modifica la instrucción en el anexo X el apartado 5.1 del apartado 5, con el fin de incrementar en un 50 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 y servicios de transporte.

- Decreto de 11 de diciembre de 2025 *ANM2025_125.pdf* que modifica la instrucción en el anexo X el apartado 5.1 del apartado 5, con el fin de incrementar en un 60 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 y servicios de transporte..

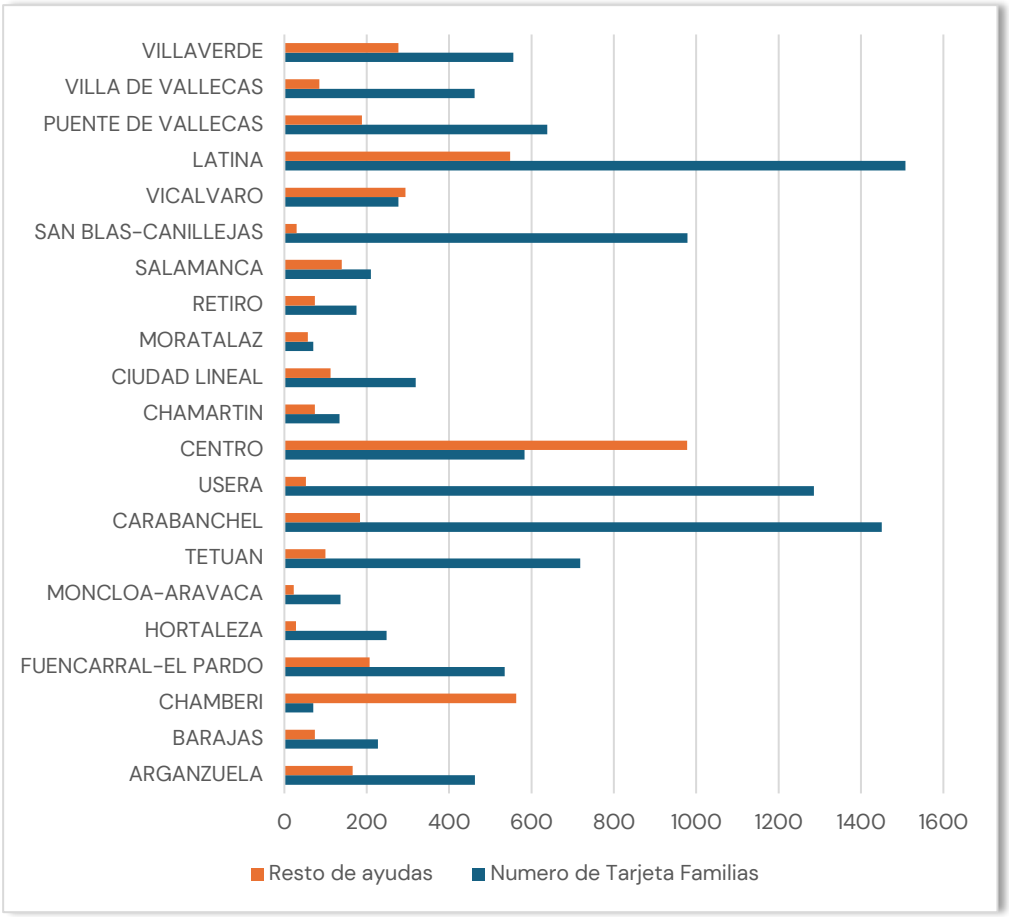
Estas medidas no solo mejoran la accesibilidad a recursos básicos, sino que también representa un paso más en el enfoque integral de los servicios sociales adaptándose a las situaciones y dando respuesta a las situaciones de vulnerabilidad. En este sentido, más allá de cubrir necesidades básicas, se 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.		
N.º de familias beneficiarias 2025 (total)	10.107*	**Definición de personas usuarias**	Unidades familiares que requieren ayuda de necesidades básicas de alimentación
N.º de personas usuarias en 2025 (personas únicas)			
Tasa de cobertura	TASA DE COBERTURA: 100%		
Número de ayudas Tarjetas Familias concedidas	**11.044***		
Presupuesto en 2025	**12.410.000,00 euros**	***% ejecutado***	***% 98,31***
Recurso web	Tarjeta Familias - Tarjeta Familias - Ayuntamiento de Madrid		

*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 2025 se ha gestionado un total de 15.296 prestaciones de carácter económico en el marco de La Ordenanza, lo que ha supuesto un gasto de 15.954.469,85 euros, a lo que se añadiría un total de 1.104.735 euros correspondiente al importe de las ayudas plurianuales Tarjeta Familias concedidas en 2024 cuyo gasto se imputa al ejercicio 2025. 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. 2025



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 2025



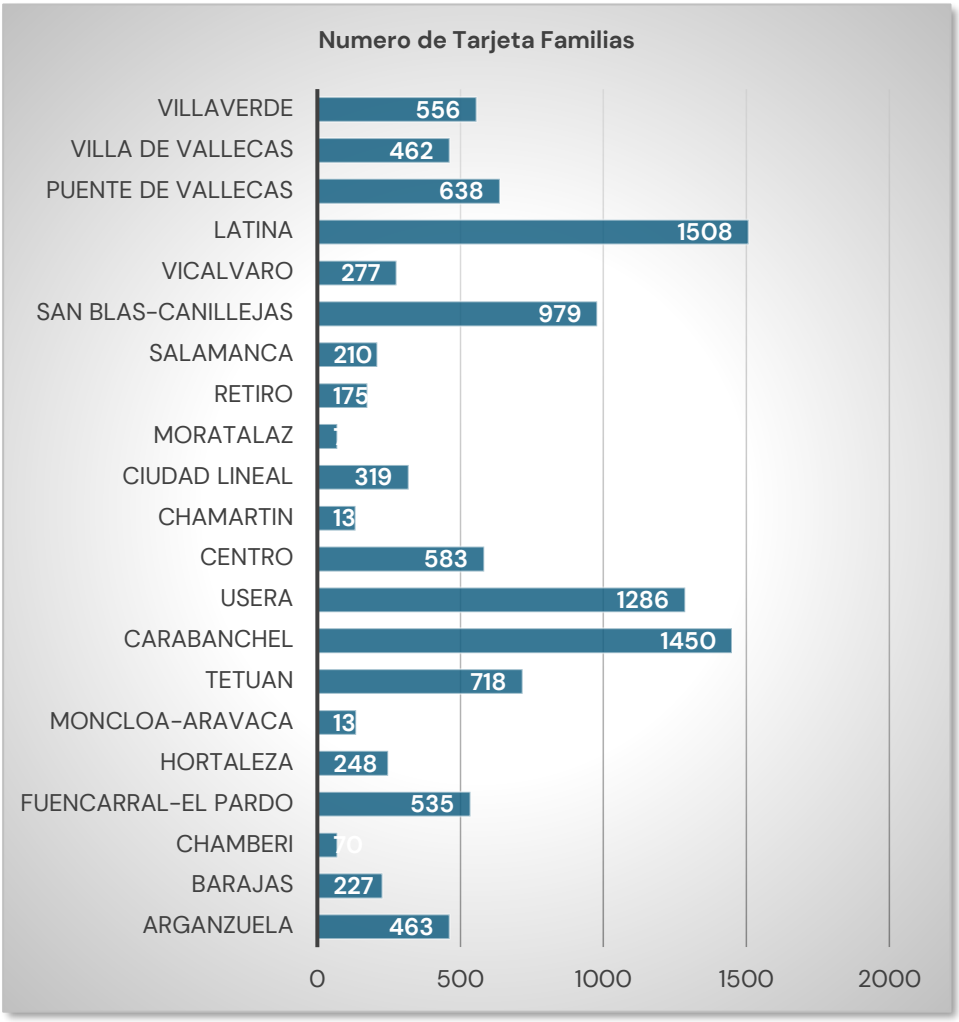
Fuente: Elaborado por el Departamento de Prestaciones Económicas y Tarjetas Familia, a partir de SAP

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). 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 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 175 y 735 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 2025 se ha tramitado un total de 11.044 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 2025.



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:

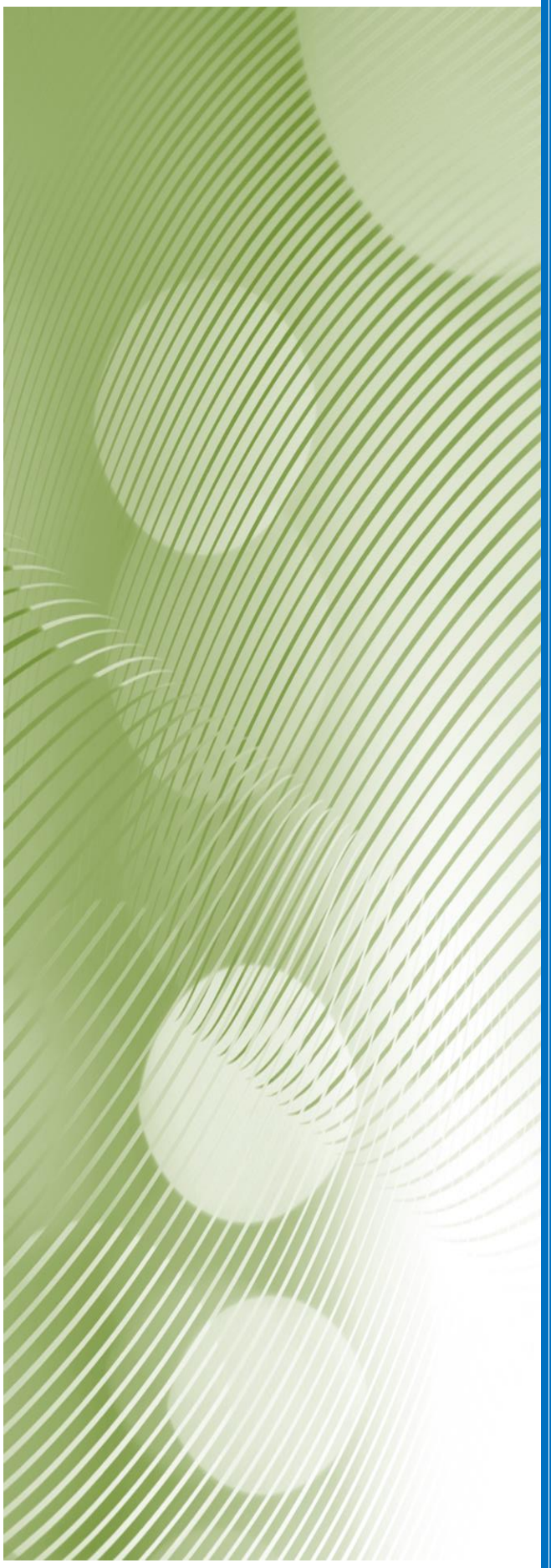
- Educación y capacitación: proporcionar información detallada sobre el uso adecuado y su correcta utilización.
- Revisión y actualización de los criterios técnicos de valoración adaptando los criterios a los contextos socioeconómicos en armonía con la normativa.
- Investigación y análisis de necesidades: 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

Desde el Departamento de Prestaciones Económicas, que complementa y refuerza la labor de los servicios sociales de atención primaria, resulta imprescindible avanzar en acciones coordinadas que permitan, por un lado, agilizar los procedimientos asociados al proceso de intervención social y, por otro, responder de manera ordenada y eficaz a las situaciones de vulnerabilidad detectadas. En este sentido, instrumentos como la **Tarjeta Familias** se consolidan como una ayuda flexible y adaptada, capaz de atender necesidades básicas con inmediatez y con un enfoque centrado en la autonomía y dignidad de las personas beneficiarias.

La evaluación continua y el análisis sistemático de los datos permitirán valorar la adecuación de estas ayudas a una realidad social dinámica, facilitando la toma de decisiones y reforzando una atención focalizada en la necesidad y en la persona. Incorporar la perspectiva de la prevención de forma transversal permitirá, además, anticipar escenarios y ajustar la respuesta pública. Estos retos sitúan al Departamento como un recurso clave de apoyo a la atención social primaria, contribuyendo al fortalecimiento de la protección social, la igualdad y, en definitiva, el bienestar de la ciudadanía, sin perder de vista la necesaria capacidad de adaptación ante nuevas necesidades emergentes.



BLOQUE IV. SAMUR Social y Emergencia Social

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
  - 4.3.4.1 Centro de Estancia Temporal Caracolas
  - 4.3.4.2 Centro de Estancias Breves Álvarez Quintero y Centro de Estancias Breves Central
  - 4.3.4.3 Centro de Apoyo a las Emergencias Colectivas (CEMUS)
  - 4.3.4.4 Alojamiento en pensiones/hoteles y hostales
- 4.3.5 Emergencias colectivas
- 4.3.6 Campaña de Frío
- 4.3.7 Campaña de Calor
- 4.3.8 SAMUR Social de Mayores
  - 4.3.8.1 Programa de Mayores en Riesgo. Ingresos involuntarios.
  - 4.3.8.2 Programa de Madrid Ciudad Amigable para las Personas Mayores
  - 4.3.8.3 Participación la Mesa de Vulnerabilidad del mayor
  - 4.3.8.4 Programa de actuación conjunta para la atención sociosanitaria a personas mayores en riesgo social o sospecha de maltrato
  - 4.3.8.5 Residencias de personas mayores
  - 4.3.8.6 SASU (Servicio de Atención Social Urgente)
- 4.3.9 Procedimientos de actuación coordinada
  - 4.3.9.1 Programa de atención a las situaciones de exclusión socio-residencial generadas por lanzamientos
  - 4.3.9.2 Procedimiento de actuación coordinada de los Servicios Municipales ante asentamiento ilegales urbanos en la ciudad de Madrid
- 4.3.10 Ayudas económicas

4.4 ACCIONES PREVENTIVAS
- 4.4.1 Operativos preventivos

4.5 COMPROMISOS DE CALIDAD
4.6 FORMACIÓN. ACTOS DE SENSIBILIZACIÓN Y VISIBILIZACIÓN.
4.7 DIFUSIÓN, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS
- 4.7.1 Reconocimiento a los servicios públicos y empresas que colaboraron con la población Valenciana afectada por la DANA
- 4.7.2 Reconocimiento del Consulado de Estados Unidos

4.8 LÍNEAS 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 los 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

Gestión de comunicaciones telefónicas	Atenciones presenciales en la Central SAMUR Social	Activaciones Unidades Móviles	Personas atendidas
65.903 llamadas recibidas 66.739 llamadas emitidas	13.385	13.640	17.957

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"



ILUSTRACIÓN 1. SALA DE COMUNICACIONES CENTRAL DEL 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 2025 se han recibido en la Central de SAMUR Social un total de 65.903 llamadas con un promedio diario de atención superior a 180 llamadas.

Asimismo, se realizaron 66.739 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.

La Central del SAMUR Social se ha convertido en un punto fundamental en la atención de las demandas. En 2025 se han realizado 13.385 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.

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 2025 realizaron un total de 13.640 intervenciones. Las intervenciones en emergencia fueron, con mucho, el tipo más común de actividad, con 6.793 casos. Esto sugiere que las Unidades Móviles están respondiendo principalmente a situaciones críticas que requieren atención inmediata. El alto número de traslados a domicilio o centros residenciales (1.533 casos) y las actividades de prospección de zona y protocolos de personas sin hogar (1.366 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
8.159	2.886	2.864	2.169

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 2025 se ha atendido a 17.959 personas distintas. De ellas, 15.021 fueron atendidas por el servicio por diversas cuestiones (información, asesoramiento, orientación, contención emocional, gestión de prestaciones…) y 2.938 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.

Tabla 4.3.4.1 Prestaciones de alojamiento

<table>
<tr><th colspan="2">Nombre recurso/Programa</th><th colspan="4">ALOJAMIENTO EN EMERGENCIA SOCIAL</th></tr>
<tr><td colspan="6">¿Tiene carta de Servicios? NO</td></tr>
<tr><td colspan="2">Población a la que se dirige:</td><td colspan="4">Personas que se encuentran en la ciudad de Madrid en situación de emergencia social y que demanden alojamiento.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="4">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.</td></tr>
<tr><td colspan="2">N.º de atenciones en 2025 (total).</td><td>19.462</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td colspan="2" rowspan="2">Familias, personas solas en situación de vulnerabilidad social, personas mayores, población inmigrante, personas con discapacidad, personas sin hogar…</td></tr>
<tr><td colspan="2">N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas).</td><td>3.342</td></tr>
<tr><td colspan="3">Tasa de cobertura.</td><td colspan="3">100 %</td></tr>
<tr><td colspan="3">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="3">440 plazas</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2025</td><td colspan="2">Gastos imputados a diferentes contratos</td><td>% ejecutado</td><td colspan="2">Sin determinar</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="2">www.madrid.es/samursocial</td><td>Perfiles redes sociales</td><td colspan="2">@SamurSocialMAD</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">Porcentajes desagregados por sexo
○ Hombres; 38,5 %
○ Mujeres; 61,5 %</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">Porcentajes por satisfacción de las personas usuarias
○ Un 8,4 sobre 9 en la satisfacción sobre la prestación de alojamiento recibida.</td></tr>
</table>

4.3.4.1 Centro de Estancia Temporal Caracolas

Es un centro con capacidad de atención a 300 personas. Con carácter general la población destinataria son familias con menores y mujeres solas que se encuentran en la ciudad de Madrid en riesgo o en situación de emergencia social y/o residencial, que carecen de recursos económicos para sufragar necesidades básicas de alojamiento y manutención, y/o que se encuentran a la espera de acceder a otras redes de protección social.



ILUSTRACIÓN 2. CENTRO DE ESTANCIA TEMPORAL CARACOLAS

Durante el año 2025 se ha atendido en el servicio un total de 2.388 personas (936 unidades familiares diferentes).

Se proporciono alojamiento de emergencia a 2.184 personas (1.335 mujeres y 849 hombres), en total a 868 unidades familiares diferentes. De ellas, 593 familias fueron acogidas con sus hijos menores de edad y de ellas 380 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 2025 a 316 personas diferentes.

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 2025 se facilitó alojamiento 400 personas distintas: la Unidad de la Central atendió a 134 personas mientras que la Unidad de Álvarez Quintero atendió a 266. 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 96% a lo largo del año, proporcionando 11.599 estancias anuales.

Estos datos proporcionan una visión integral de las Unidad de Estancias Breves en 2025, 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 2025 se proporcionó alojamiento a 334 personas. De ellas, 88 fueron hombres y 246 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, con 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 2025, alojamos a 424 personas en diversos establecimientos hoteleros que cubrieron sus necesidades básicas inmediatas.

Las pensiones, con un total de 100 personas alojadas durante 2025, son el recurso principal y más estable para alojamiento de emergencia, mientras que los hoteles, con un total de 324 personas alojadas durante el mismo año, se utilizan como complemento para situaciones específicas de emergencia social.

4.3.5 Emergencias colectivas



ILUSTRACIÓN 3. EXPLOSIÓN EN LA CALLE AZCOITIA

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. Su actuación se desarrolla de forma coordinada con otros servicios municipales de emergencia, como SAMUR-Protección Civil, Bomberos o Policía Municipal, garantizando así una intervención rápida, especializada y eficaz ante cualquier situación que afecte a la población más vulnerable.

Durante el año 2025, SAMUR Social intervino en un total de 46 emergencias ocurridas en el municipio de Madrid. Concretamente, se actuó en:

- 18 situaciones relacionadas con riesgos de derrumbe de edificios y viviendas.
- 25 incendios que requirieron atención social inmediata a las personas afectadas.
- 1 gran apagón eléctrico que generó impacto en la comunidad.
- 1 corte de suministro eléctrico localizado.
- 1 incidente por explosión de gas.

Estas intervenciones permitieron ofrecer apoyo social inmediato, valoración de necesidades, realojos de urgencia y acompañamiento a las personas afectadas, garantizando una respuesta social ágil en coordinación con el resto del sistema municipal de emergencias.

4.3.6 Campaña de Frío

Tabla 4.3.6.1 Campaña de Frío

Nombre recurso/Programa	**CAMPAÑA contra el FRÍO**		
¿Tiene carta de Servicios? **NO**			
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 2024 y la mañana del día 1 de abril de 2025		
N.º de atenciones realizadas 2025 (total).		18.917	
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas).		1.630	
N.º centros/ plazas en 2025		412	
Tasa de cobertura.		100% (Se han atendido todas las demandas recibidas)	
Plazas ofertadas en 2025		412	
Presupuesto en 2025	1.588.716,90 €	***% ejecutado***	No disponible
Recurso web	www.madrid.es/samursocial	***Perfiles redes sociales***	@SamurSocialMAD
Principales indicadores de procesos		•Porcentajes desagregados por sexo Hombres; 79,5 % Mujeres; 20,5 % •Porcentajes desagregados por nacionalidad Españoles 31,4 % Otras nacionalidades 68,6 %	
Principales indicadores de resultados		Porcentajes grado de ocupación • Pinar de San José 99,9% • Villa de Vallecas 95,4% • Pensiones 87,5%	

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.

En los centros específicos de la Campaña Municipal Contra el Frío 2024-2025 se atendieron a 1.630 personas diferentes, de ellos, 1.296 fueron varones y 334 mujeres. La ocupación media del Centro de Acogida Pinar de San José fue del 99,9% y del Centro de Acogida de Vallecas del 95,4%.

Respecto a los rangos de edad de las personas atendidas, el 34,2 % de las personas atendidas en esta Campaña de Frío tuvieron entre 18 y 30 años.

Atendiendo al origen de las personas vemos que durante la Campaña Contra el Frío 2024-2025 se ha atendido a 512 (31,40%) personas de origen español y 1118 (68,6%) de origen extranjero.

Respecto a las actuaciones llevadas a cabo por parte de los equipos de profesionales de la Campaña Contra el Frío 2024-2025 habría que destacar el volumen de intervenciones realizadas tanto por parte del equipo de Trabajo Social (6.741 intervenciones), como por el de Enfermería, (12.176 intervenciones).

4.3.7 Campaña de Calor

Tabla 4.3.7.1 Campaña de Calor

Programa/ Recurso/Actuación	**CAMPAÑA CONTRA EL CALOR**		
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	Implementar medidas específicas de intervención con personas en situación de calle que no acceden a los recursos disponibles, priorizando a aquellas con especial vulnerabilidad por salud o edad ante altas temperaturas. Asimismo, establecer actuaciones rápidas y coordinadas para otros colectivos que, de forma transitoria, permanezcan en la vía pública y requieran apoyo social.		
N.º de atenciones realizadas 2025 (total)		606	
N.º de personas usuarias en 2025 (personas únicas)		439	
N.º centros/ plazas en 2025		Varios centros	
Tasa de cobertura.		100 %	
Plazas ofertadas en 2025		60	
Presupuesto en 2025	1.588.716,90 €	***% ejecutado***	No disponible
Recurso web	www.madrid.es/samursocial	***Perfiles redes sociales***	@SamurSocialMAD
Principales indicadores de procesos	▪ Personas atendidas en Refugio climático de la Central ▪ Atención a personas sin hogar en espacios públicos ▪ Atención a personas Mayores en situación de vulnerabilidad ▪ Activación a requerimiento de servicios de Emergencia		
Principales indicadores de resultados	▪ 280 personas atendidas en el Refugio Climático ▪ 114 personas sin hogar atendidas en vía o espacios públicos. ▪ 167 visitas a domicilio de personas mayores realizadas. ▪ 45 activaciones a requerimiento de otros servicios, principalmente SAMUR PC y Policía.		

Durante la Campaña contra el Calor se llevaron a cabo diversas actuaciones orientadas a la protección y atención de personas en situación de vulnerabilidad, especialmente aquellas expuestas a las altas temperaturas en la vía pública o con dificultades para acceder a recursos socioasistenciales.

El dispositivo de activación del refugio climático atendió a un total de 280 personas, proporcionando un espacio seguro y climatizado destinado a reducir el impacto del calor extremo.

De manera paralela, se desarrolló un trabajo específico de detección y atención a personas sin hogar en espacios públicos, mediante actuaciones orientadas a su localización, información y derivación a los recursos disponibles. A través de este dispositivo se atendió a 114 personas, facilitando el acceso a centros y servicios municipales y reforzando la labor de acompañamiento en momentos de especial vulnerabilidad.

Asimismo, se mantuvo una intervención prioritaria dirigida al colectivo de personas mayores, especialmente aquellas que presentaban situaciones de grave vulnerabilidad agravadas por las condiciones climáticas. Durante el periodo analizado se llevaron a cabo 167 actuaciones, centradas en la valoración de necesidades, seguimiento social y provisión de medidas adaptadas a su estado de salud y condiciones de riesgo.

Por último, el servicio respondió a las activaciones realizadas por parte de los servicios municipales de emergencia. En este ámbito se efectuaron actuaciones derivadas de diferentes cuerpos: 45 solicitudes procedentes de SAMUR-PC, 33 de Policía Municipal y 20 de Policía Nacional, lo que evidencia la coordinación interinstitucional y la capacidad de respuesta conjunta ante situaciones que requerían intervención social inmediata.

En conjunto, estas acciones reflejan un funcionamiento coordinado, ágil y adaptado a las demandas generadas durante la Campaña contra el Calor, garantizando la protección y el apoyo a las personas más expuestas a situaciones de riesgo en el espacio público.

4.3.8 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 2025 a 2.169 personas mayores, lo que ha supuesto la apertura de 1.840 expedientes. El 57,9% de las personas atendidas han sido mujeres. Se han realizado un total de 22.072 actuaciones distintas con todos ellos.

Tabla 4.3.8.1 SAMUR Social del Mayor

Nombre recurso/Programa	ATENCIÓN SOCIAL DE EMERGENCIAS A MAYORES		
¿Tiene carta de Servicios? **NO**			
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.		
N.º de atenciones realizadas 2025 (total).	**22.072**	***Definición de personas usuarias***	Personas mayores de 65 años en situación de riesgo y vulnerabilidad social.
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas).	**2.169**		
Tasa de cobertura.	**Población empadronada 317.844 en Madrid mayores de 65 años.** Tasa de cobertura respecto a las personas empadronadas 0,40% Tasa de cobertura respecto a satisfacción de la demanda: 100%		
Plazas ofertadas en 2025	Variable en función de la demanda		
Presupuesto en 2025	NO SE PUEDE DETERMINAR	***% ejecutado***	No disponible
Recurso web	www.madrid.es/samursocial	***Perfiles redes sociales***	@SamurSocialMAD
Principales indicadores de procesos	Porcentajes desagregados por sexo • Hombres; 42,1% • Mujeres; 57,9 %		
Principales indicadores de resultados	Número de ocupación • Residencias públicas y privadas: 236 personas.		

4.3.8.1 Programa de Mayores en Riesgo. Ingresos involuntarios.

Este Programa se viene desarrollando desde hace más de 22 años, en coordinación con la Dirección General de Mayores y con la Red de Atención Social Primaria. Se ha atendido a 187 personas mayores, concretando la intervención en dos actuaciones principalmente:

- Asesoramiento técnico al personal de trabajo social de los Servicios Sociales municipales: durante 2025 se realizaron 108 asesoramientos diferenciados, de los cuales el 67,6 % estuvieron relacionados con mujeres.

- Gestión técnica, administrativa y judicial de los procesos de ingreso involuntario: a lo largo de 2025 se gestionaron 152 internamientos involuntarios, de los cuales 91 se realizaron por la vía ordinaria y 61 por la vía urgente. El 63,9 % de estos ingresos correspondió a mujeres.

Se tramitaron, también, 11 solicitudes de medidas de apoyo en la Fiscalía de discapacidades (71,4% sobre mujeres).

La población atendida se sitúa mayoritariamente en una edad media de 82 años. No obstante, durante el periodo analizado se intervino con 11 personas de entre 43 y 64 años, principalmente en situaciones de discapacidad. En estos casos fue necesario llevar a cabo actuaciones de asesoramiento (5 casos), internamiento involuntario urgente (3 casos), internamiento involuntario por la vía ordinaria (6 casos) y la gestión de recursos de alojamiento de emergencia en la totalidad de las intervenciones.

4.3.8.2 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 24h de apoyo emocional a los mayores: durante el año 2025, la Central de SAMUR Social atendió 543 llamadas de mayores.
- Intervención social con los mayores fuera del horario de los Centros de Servicios Sociales: durante el año 2025, SAMUR Social realizó 1.291 visitas a domicilio, valorándose la situación biopsicosocial de cada una de ellas.

4.3.8.3 Participación la Mesa de Vulnerabilidad del Mayor

SAMUR Social, junto con los Centros de Servicios Sociales, participa en la Mesa de Vulnerabilidad, aportando información relativa a las intervenciones realizadas con personas mayores vulnerables residentes en el municipio de Madrid. Cabe destacar que no se remiten a la Mesa de Vulnerabilidad los informes de personas de entre 60 y 64 años.

- En el año 2025, se remitieron un total de 1.530 informes sociales a la Mesa de Vulnerabilidad, desglosados en 915 informes correspondientes a mujeres y 615 a hombres, lo que representa un 59,8% de mujeres en el total de las remisiones.

- De los informes remitidos, 1.347 casos habían recibido intervención previa en Atención Social Primaria. Además, dentro de los informes enviados a la Mesa de Vulnerabilidad, se incluyeron 87 informes dirigidos al Departamento de Salud Ambiental y 130 notificaciones de situaciones de posible maltrato.

- Asimismo, durante las intervenciones realizadas se detectaron 21 posibles casos de Síndrome de Diógenes, de los cuales se remitieron informes al Departamento de Salud Ambiental para su seguimiento.

- Por último, en 219 de las intervenciones informadas (14,3%) ha sido necesaria una prestación de alojamiento, habiéndose alojado a 139 personas en residencia y a 80 en otros recursos (Unidad de Estancias Breves, Centro Municipal de Urgencias Sociales -CEMUS-, Centro de Emergencia Temporal Caracolas, Campaña Municipal contra el Frío o alojamientos hosteleros).

4.3.8.4 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 riego 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 2025 se atendió a través de este programa a un total de 299 personas: 181 mujeres (60,5%) y 118 hombres (39,5%).

4.3.8.5 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 2025 ha sido necesario proporcionar **alojamiento y cuidados** a un total de **236 personas mayores** (y a 11 personas entre 43 y 64 años en situación de discapacidad), suponiendo **217 nuevos ingresos** y **195 bajas**, siendo el **tiempo medio de estancia** de **39 días**. La distribución por sexo es de **126 mujeres (53,4%)** y **110 hombres (46,6%)** y la media de edad es de **81,4 años**.

- La distribución de ocupación por centros arroja los siguientes porcentajes: Los Nogales Pacífico **55% (112 ingresos nuevos en 2025)**, Margarita Retuerto **16,20%,** Santa Engracia **19%** y Gran Residencia **7,7%.**

4.3.8.6 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 2025 se han realizado un total de 73 intervenciones, beneficiando a 37 personas diferentes. De estas, 32 corresponden a personas mayores y 5 a personas con discapacidad, con una distribución de género de 70,3% mujeres.

4.3.9 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:

4.3.9.1 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 perdida de vivienda.

A lo largo del 2025, SAMUR Social intervino en 426 lanzamientos en el municipio de Madrid. De ellos, el 12,20% de los afectados fueron alojados en recursos de emergencia.

4.3.9.2 Procedimiento de actuación coordinada de los Servicios Municipales ante asentamiento 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 2025, 616 intervenciones sociales dirigidas a trabajar el acompañamiento y ofrecimiento de ayuda y/o alternativa residencial a las personas que ocupan dichos espacios.

4.3.10 Ayudas Económicas

SAMUR Social gestiona prestaciones económicas excepcionales para atender situaciones de emergencia social. En 2025 se gestionaron 148 ayudas económicas distintas por un valor de 14.652,19 euros.

Las prestaciones se orientan principalmente a cubrir:

- Alojamiento temporal, cuando la persona o familia carece de un lugar seguro donde permanecer.
- Gastos de desplazamiento, especialmente en situaciones que requieren movilidad urgente para garantizar la atención social, sanitaria o familiar.
- Tramitación de documentación esencial, necesaria para acreditar identidad, acceder a servicios o regularizar situaciones administrativas que condicionan la intervención social.
- Otros conceptos vinculados a la urgencia, como alimentación, productos básicos o necesidades puntuales derivadas de una situación excepcional.

En conjunto, estas ayudas constituyen una herramienta clave para garantizar una respuesta ágil, flexible y adaptada a las necesidades reales de la ciudadanía en momentos críticos.

4.4 ACCIONES PREVENTIVAS

4.4.1 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 2025 SAMUR Social participó en 38 operativos preventivos. Detallamos los siguientes eventos según su tipología:

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

Enumeramos a continuación algunos de los eventos más relevantes:

- Celebración del Año Nuevo Chino
- Colaboración y presencia en el día de la Fiesta Nacional.
- Asistencia en fiestas distritales y patronales, como San Isidro y La Almudena, y organizadas por la Comunidad de Madrid, como la Fiesta de la Hispanidad.
- MADO, a destacar como evento de gran magnitud.
- Festividad por el Día del Niño.
- Plan de Navidad (22 días).



ILUSTRACIÓN 4. OPERATIVO PREVENTIVO DE NAVIDAD

4.5 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 2025, se cumplieron un 81.2% de los compromisos adquiridos por el servicio con la ciudadanía.

4.6 FORMACIÓN, ACTOS DE SENSIBILIZACIÓN Y VISIBILIZACIÓN

La formación y sensibilización en emergencias sociales es otro de los roles del SAMUR Social. En el año 2025 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.

4.7 DIFUSIÓN, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

4.7.1 Reconocimiento a los servicios públicos y empresas que colaboraron con la población Valenciana afectada por la DANA



ILUSTRACIÓN 5. ACTO DE RECONOCIMIENTO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA POR LA DANA

La emergencia provocada por la DANA puso de manifiesto, una vez más, la enorme capacidad de solidaridad de la ciudadanía madrileña y la fortaleza de los dispositivos municipales. En aquellos días, Voluntarios por Madrid y SAMUR Social trabajaron codo con codo para canalizar la ayuda que miles de personas quisieron hacer llegar a los municipios afectados.

Más de 700 voluntarios participaron sin descanso en la recogida, clasificación y empaquetado de productos de primera necesidad en los 21 cantones municipales y en el Pabellón de Cristal de la Casa de Campo, que se convirtió en un gran centro de apoyo ciudadano. A ellos se sumaron los profesionales de SAMUR Social, aportando coordinación, experiencia en emergencias y capacidad logística. La respuesta se vio además reforzada por más de 120 profesionales del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, en colaboración con el Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

En enero de 2025, el Ayuntamiento de Madrid otorgó un reconocimiento institucional a SAMUR Social por esta labor que simboliza no solo el trabajo realizado, sino el espíritu de servicio y su vocación de apoyo.

4.7.2 Reconocimiento del Consulado de Estados Unidos

En septiembre de 2025, el Consulado de Estados Unidos otorgó a SAMUR Social un reconocimiento oficial por la labor desarrollada, destacando la profesionalidad, la sensibilidad y la dedicación mostradas por el servicio en la atención a sus ciudadanos.

Este gesto simboliza la solidez del trabajo conjunto y refuerza el valor del servicio en el ámbito de la cooperación internacional y la asistencia social urgente.

4.8 LÍNEAS DE FUTURO

🟦 **TRAYECTORIA Y EVOLUCIÓN**
- Más de 20 años de intervención en urgencia y emergencia social en Madrid
- Mejora continua de la calidad de vida de las personas atendidas
- Innovación constante en servicios y metodologías
- Adaptación a las necesidades sociales cambiantes

🟩 **INNOVACIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO**
- Incorporación del equipo de psicología
- Atención más integral y especializada
- Apoyo emocional inmediato en situaciones de crisis
- Mejora de la valoración psicosocial
- Refuerzo de los procesos de recuperación

🟨 **INTERVENCIÓN EN EMERGENCIAS**
- Participación en incendios, derrumbes y accidentes
- Coordinación con Servicios de Emergencia Municipal
- Actuación destacada en:

COVID-19
Borrasca Filomena
Acogida a personas refugiadas

🟧 **COORDINACIÓN INSTITUCIONAL**
- Fortalecimiento del trabajo con Atención Social Primaria
- Mejora de la respuesta municipal inmediata
- Consolidación de redes de colaboración

🟥 **PRESENTE Y FUTURO**
- Adaptación a nuevos desafíos sociales
- Compromiso con la empatía, eficiencia y colaboración
- Mejora continua orientada a la excelencia
- Consolidación del modelo dual: servicio social + emergencia
- Refuerzo del apoyo psicológico especializado



BLOQUE V
Atención a la Discapacidad

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 apoyo a familias
- 5.3.4. Programas de información, orientación y sensibilización
- 5.3.5. Programa de ocio
- 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 ratificación por parte del Estado español en 2007 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad supuso el compromiso de introducir una nueva perspectiva en la concepción de la discapacidad en todo el ordenamiento jurídico. Esta perspectiva concibe la discapacidad como la situación resultante 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 consolidó esta visión inclusiva y garantista de derechos al establecer que las personas con discapacidad ejercerán los derechos previstos en el texto constitucional 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".

Por otro lado, la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social también 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. Asimismo, sienta las bases para asegurar 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.



Fuente: Centro de día Navas de Tolosa

En el caso del Ayuntamiento de Madrid, 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. A ello habría que añadir otro número de personas difícilmente cuantificable que no dispone de valoración. 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..

Se trata de un porcentaje significativo que impulsa al Ayuntamiento 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 actitudinales.

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 acciones orientadas a tal fin.

5.2 VISIÓN

La diversidad de la discapacidad implica que las medidas para impulsar la inclusión y la accesibilidad a los recursos, servicios y entornos deban ser específicas. En este sentido, las iniciativas municipales, junto con el impulso de la colaboración público-

privada a través de diferentes figuras jurídicas, proporcionan un marco que permite atender 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 2025, se han suscrito 8 convenios de subvención nominativa, 4 más que el año anterior, lo que ha permitido ampliar el apoyo a nuevas actuaciones en el ámbito de la conciliación familiar, la capacitación en los cuidados, la formación y la sensibilización.

Por último, y alineado con todo lo anterior, la convocatoria pública de subvenciones 2025 ha estado dirigida a contribuir al desarrollo de proyectos de fomento de la autonomía y de promoción de la participación social de las personas con discapacidad, resolviéndose con la financiación de 17 proyectos.

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)



Fuente: OVIDI

La Oficina Municipal de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo comenzó su actividad en 2021. Es un servicio público pionero inspirado en la filosofía del *Movimiento Internacional de Vida Independiente*, y su principal objetivo es promover la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, apoyando la autodeterminación, la toma de decisiones y la participación activa en la vida comunitaria.

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*, siendo estos apoyos consensuados con cada persona en función de sus deseos e intereses, y concretados en el *diseño de planes de vida independiente (PIVI)* individualizados.

Para la prestación del servicio se cuenta con dos espacios cedidos por la Junta Municipal de Latina, uno funciona como oficina donde se lleva a cabo la recepción y entrevistas, y el otro, está equipado simulando un piso. Se utiliza como espacio de entrenamiento en habilidades para el desenvolvimiento en la vida cotidiana. En una línea de mejora permanente del proyecto, en 2025 se ha procedido a la adecuación y equipamiento con nuevo mobiliario del piso de entrenamiento, lo que optimizará la calidad de las intervenciones individuales y las actividades grupales.

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.		
N.º total de atenciones realizadas en 2025	517 atenciones realizadas en el SIO.		
N.º de personas usuarias en 2025 (personas únicas)	273 personas en el conjunto de los dos servicios que ofrece el centro.		
N.º centros en 2025	1		
Presupuesto en 2025	231.481,79 euros	***% ejecutado***	87%
Recurso web	Municipal: **OVIDI** Entidad: **Fundación Juan XXIII**		
Principales indicadores de procesos	N.º de personas atendidas: 230 personas atendidas en el servicio de información y orientación; y 71 personas participantes en el programa de apoyos personalizados. N.º de horas de apoyo personal prestadas: 6.458.		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de las personas atendidas en el servicio de apoyos personalizados: media de 4,87 puntos sobre una escala de 5 (cuestionarios de satisfacción).		

En 2025, la OVIDI ha atendido a 273 personas diferentes, de las que el 57 % han sido mujeres y el 43 % restante, hombres.

En el SIO se han prestado 517 atenciones a 230 personas (94 hombres y 136 mujeres). El mayor porcentaje de demandas se ha dirigido a solicitar apoyo personal, lo que se ha concretado en el hecho de que 71 personas se hayan beneficiado de estos apoyos (42 hombres y 29 mujeres), de las cuales 28 han sido altas nuevas.

Este servicio 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; y apoyo en las actividades de la vida diaria como uso de transporte, hábitos laborales o convivencia. En 2025 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 y busca una presencia comunitaria en el entorno. En este sentido, destaca su participación en la Feria de Entidades que, anualmente, organiza la Mesa Comunitaria del distrito.



Fuente: OVIDI

5.3.2. Centros para la atención a personas con discapacidad intelectual

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.

Nombre recurso/Programa	*CENTROS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD: CENTRO OCUPACIONAL VILLAVERDE Y CENTRO DE DÍA NAVAS DE 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.		
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	128		
N.º centros/ plazas en 2025	2 (Centro ocupacional Villaverde y Centro de día Navas de Tolosa)		
Tasa de cobertura	98,5 %		
Plazas ofertadas en 2025	▪ Centro Ocupacional Villaverde: 80 ▪ Centro de Día Navas de Tolosa: 50		
Presupuesto en 2025	1.640.519 euros	***% ejecutado***	95,57 %
Recurso web	AFANDICE – La Asociación AFANDICE y su Fundación	***Redes sociales***	@afandice1 @afandice @afandice_cdianavas
Principales indicadores de procesos	N.º de personas atendidas: 128 • **Centro de Día Navas de Tolosa:** 47 • **Centro Ocupacional Villaverde:** 81 Porcentaje de personas atendidas por sexo: • **Centro de Día Navas de Tolosa:** hombres 55,32%; mujeres 44,68% • **Centro Ocupacional Villaverde:** hombres 40,74%, mujeres 59,26%		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de las personas usuarias con el servicio: • **Centro de Día Navas de Tolosa:** Se evalúa cada 2 años (referencia año 2024). Escala Likert 1 a 10, siendo 1 la puntuación más baja o muy mal y el 10 la máxima o muy bien. Valoran 10 el 22%; 9, el 60%; 5, el 5%; 4, el 5% y no sabe/no contesta, el 8%. • **Centro Ocupacional Villaverde:** Personas con Discapacidad: Escala "Si", "A veces", "No". 71 personas (95%) reflejan que les gusta estar en el centro, se sienten seguras y valoradas en el mismo. El 4% a veces están a gusto, y el 1% preferiría no estar en el centro.		

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 personales.

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 y sensorial, entre otros. Los programas de expresión dramática, textil, fotografía o cocina abordan de forma transversal aspectos terapéuticos y cognitivos.

En el ámbito preventivo, destaca la participación de ambos centros en la Red para la Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual (PREDEA). En el marco de este programa se han desarrollado acciones formativas específicas dirigidas a las personas con discapacidad, familias y profesionales, así como actualizado pautas y protocolos internos.



Fuente: Centro de día Navas de Tolosa

Otra línea preventiva es la vinculada a los programas de vida diaria y multideporte. Ambos programas se complementan fomentando la incorporación de hábitos de alimentación salud combinada con actividades físicas no invasivas que ayuden a mejorar la condición física de quienes participan.

Los centros prestan una especial atención a la participación en la vida comunitaria del distrito de Villaverde, donde se ubican. A la participación regular en ligas deportivas y el huerto comunitario, o la utilización de la sala informática del centro cultural y la biblioteca, el pasado año se ha desarrollado un programa de actividades inclusivas en los centros de mayores municipales del distrito en el que personas con discapacidad en torno a los 50 años participan en diversos talleres de los centros.

5.3.3. Programas de apoyo a familias

Programa/ Recurso/Actuación	*PROGRAMAS DE APOYO A FAMILIAS*		
Población a la que se dirige	Con carácter general, a personas con discapacidad intelectual, física y orgánica. De forma específica, a personas afectadas de daño cerebral sobrevenido, personas con parálisis cerebral, y personas afectadas de ELA.		
Objetivo	Facilitar espacios de conciliación para familiares y cuidadores/as principales de personas con discapacidad.		
Número de personas beneficiarias en 2025	2.797 personas		
Presupuesto en 2025	307.950 €	***% ejecutado***	100 %
Recurso web	Municipal: Programas de apoyo a familias Entidades: APANEFA FAMMA Plena Inclusión adELA Madrid ASPACE Madrid		
Principales indicadores de procesos	N.º personas con discapacidad atendidas: 966 N.º familiares beneficiarios: 1.831. Porcentaje de familiares beneficiarios por sexo: 56% mujeres y 44% hombres.		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción media relativa al conjunto de acciones: 8,9 en una escala de 0 a 10.		

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 ha financiado en 2025 cinco programas de respiro para 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. A los tres programas que ya venían desarrollándose años anteriores, destinados a familias de personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, personas con discapacidad física y orgánica y, de forma específica, personas afectadas de daño cerebral sobrevenido, se han sumado dos nuevos proyectos dirigidos a personas con parálisis cerebral y con esclerosis lateral amiotrófica (ELA).

Los programas, cada uno con sus especificidades propias, ofrecen una doble atención. Por un lado, prestan apoyo a las familias, procurando tiempo personal, y, por otro, promueven la autonomía y autocuidado de las personas con discapacidad. Se realizan actividades de apoyo en los domicilios y hospital y, cuando la situación familiar lo requiere, estancias en recursos de alojamiento especializados para fines de semana u otros periodos, así como salidas de ocio y vacacionales. En el caso concreto de personas con ELA y parálisis cerebral, el apoyo domiciliario cumple, además, una función terapéutica, al tratarse de sesiones de fisioterapia respiratoria y de cuidados básicos de enfermería, respectivamente.

Se desarrollan a través de convenios con Daño Cerebral Madrid-APANEFA, adELA Madrid, ASPACE Madrid, 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).

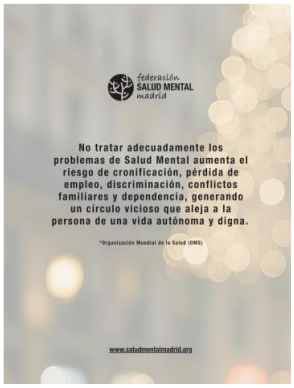
Durante 2025, 966 personas con discapacidad se han beneficiado de las actividades, 529 hombres y 437 mujeres. A este dato hay que añadir el representado por las personas familiares y cuidadoras, que suponen 1.831 personas, de las que las el 56% han sido mujeres.

5.3.4. Programas de información, orientación y sensibilización.

La información y el asesoramiento facilitan 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. Hacer extensiva esta información a los profesionales, contribuye a mejorar la calidad de sus servicios.

Fuente: Campaña navideña de sensibilización Regala Salud Mental de UMASAN





Este programa proporciona información y orientación especializadas a personas con discapacidad, familias, profesionales y población en general relativas a cualquier aspecto vinculado con la discapacidad. Otras acciones incluidas en este programa están dirigidas a la sensibilización y difusión sobre discapacidad, el desarrollo de actividades formativas y la orientación jurídica. Algunas de estas acciones están relacionadas con discapacidades específicas como la auditiva, el trastorno del espectro autista, la esclerosis lateral amiotrófica (ELA) o la discapacidad psicosocial.

La ejecución de esta actuación se lleva a cabo mediante convenios con Plena Inclusión Madrid (Organización de entidades a favor de personas con discapacidad intelectual de Madrid), la Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA Cocemfe Madrid), la Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid (FeSorCam), la Asociación de Esclerosis Lateral Amiotrófica (adELA Madrid), la Unión Madrileña de Asociaciones de Personas Pro Salud Mental-UMASAM-Federación Salud Mental Comunidad de Madrid y la Federación Autismo Madrid.

Programa/ Recurso/Actuación	*PROGRAMAS DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN*		
Población a la que se dirige	Personas con discapacidad, familiares, entidades y profesionales, y ciudadanía en general.		
Objetivo	Facilitar el acceso a recursos y el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.		
Número total de atenciones realizadas en 2025		33.861	
Número de personas usuarias en 2025 (personas únicas)		30.738	
Presupuesto en 2025	305.258 €	***% ejecutado***	100 %
Recurso web	Municipal Servicios de información Entidades: FESORCAM FAMMA Plena Inclusión adELA Madrid F. Autismo Madrid UMASAM		
Principales indicadores de procesos	-N.º de personas con discapacidad atendidas/participantes: 12.737 -Porcentaje de personas con discapacidad atendidas/participantes por sexo: 52,5% mujeres y 47,5% hombres		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción media relativa al conjunto de acciones: 8,8 en una escala de 0 a 10		

A lo largo de 2025, 30.738 personas han participado o se han beneficiado del conjunto de actuaciones englobadas en el programa, de las que 16.923 han sido mujeres y 13.815 hombres. En este dato están representadas las personas con discapacidad, familiares o personas vinculadas y profesionales.

5.3.5. Programa de ocio

Programa/ Recurso/Actuación	*PROGRAMA DE OCIO*		
Población a la que se dirige	Menores y jóvenes con discapacidad física e intelectual. Personas con daño cerebral sobrevenido y parálisis cerebral.		
Objetivo	Favorecer el desarrollo personal, la participación activa y la inclusión de las personas participantes.		
N.º total de actividades realizadas en 2025	21 (campamentos urbanos, vacaciones, encuentros)		
Número de personas participantes en 2025 (personas únicas)	541 personas con discapacidad y familiares		
Presupuesto en 2025	147.792 €	***% ejecutado***	100 %
Recurso web	Municipal: Campamentos urbanos Entidades: APANEFA ASPACE Madrid FAMMA Plena Inclusión		
Principales indicadores de procesos	Personas con discapacidad participantes: 349. Porcentaje de personas con discapacidad participantes por sexo: 42,4% mujeres y 57,6% hombres.		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción media relativa al conjunto de acciones: 8,9 en una escala de 0 a 10.		

El ocio es un elemento fundamental para el desarrollo de las personas que contribuye a favorecer las relaciones interpersonales y mejorar el bienestar. En muchos casos, las personas con discapacidad precisan de apoyos para poder disfrutar de actividades recreativas, constituyendo los campamentos urbanos y las vacaciones adaptadas alternativas lúdicas que favorecen el encuentro y la inclusión. De forma indirecta, permiten a las familias contar con tiempo para la conciliación en su labor de cuidado.

En 2025, 229 menores y jóvenes han participado en campamentos urbanos financiados por el Ayuntamiento de Madrid mediante convenios con FAMMA Cocemfe Madrid y Plena Inclusión Madrid. Las actividades se han llevado a cabo a lo largo de 10 semanas de periodos escolares vacacionales.

Además de lo anterior, se han desarrollado otras propuestas vacacionales y de ocio en las que han participado 120 personas adultas con daño cerebral sobrevenido y parálisis cerebral, algunas de las cuales han estado abiertas a la participación familiar.

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. En este sentido, y en

consonancia con una de las líneas de futuro recogidas en la memoria de 2024, en la convocatoria de 2025 se ha introducido un cambio en sus líneas para dar cabida a una mayor diversidad de actuaciones, así como adecuarla a las necesidades detectadas.

A la convocatoria se han presentado 43 entidades, resolviéndose con la adjudicación de subvención a 17, con la siguiente distribución:

- 10 proyectos dirigidos al fomento de la autonomía.
- 7 proyectos orientados a la promoción de la participación social.

El importe total subvencionado ha sido de 300.000 euros.

La siguiente tabla recoge las entidades beneficiarias, los proyectos, las personas participantes y su financiación:

Tabla 5.3.6.1. Entidades subvencionadas

N.º	NOMBRE ENTIDAD	PROYECTO	PARTICIPANTES		SUBVENCIÓN CONCEDIDA
			H	M	
1	FUNDACIÓN ALAS MADRID	EN CASA: Apoyos personalizados para fomentar la autonomía y la inclusión de personas adultas con discapacidad intelectual, tanto en su hogar como en el entorno	3	24	20.000,00 €
2	AFANIAS ASOCIACIÓN PRO-PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	Tiempos Compartidos	9	21	20.000,00 €
3	AMEB ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE ESPINA BÍFIDA	Ocio y deporte para infancia, juventud y personas adultas, con espina bífida y patologías similares	24	18	10.000,00 €
4	FUNDACIÓN CARMEN PARDO-VALCARCE	Club de ocio "La Cuadrilla"	82	48	20.000,00 €
5	FUNDACIÓN AUCAVI (AUTISMO CALIDAD DE VIDA)	Proyecto de vida independiente para jóvenes con trastornos del espectro del autismo (TEA)	28	8	17.920,00 €
6	ASOCIACIÓN ASPERGER MADRID	Ocio y tiempo libre	73	11	10.000,00 €
7	FEDER FEDERACIÓN ESPAÑOLA ENFERMEDADES FARAS	Promoción de la autonomía personal de las personas con enfermedades raras	51	124	12.785,59 €
8	AFAEMO	Rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario	45	25	20.000,00 €
9	ASOCIACIÓN ARGADINI	Técnico profesional en Auxiliar de Cultura: Formación Universitaria para el Empleo	17	10	20.000,00 €
10	ASOCIACIÓN SÍNDROME 22Q11	Apoyo multidisciplinar para familias y personas afectadas por el Síndrome 22q11	53	87	20.000,00 €
11	KUNE, PERROS DE ACCIÓN SOCIAL	TEA-Acompaño, perros de asistencia para niños/as con autismo y sus familias	7	8	19.294,41 €
12	ASOCIACIÓN FAMILIAS DE NIÑOS DIFERENTES CON CUIDADOS ESPECIALES-AFANDICE	SAVIA. Servicio de Autonomía y Vida Independiente AFANDICE.	70	80	20.000,00 €
13	ASOCIACIÓN PARKINSON MADRID	Promoción de autocuidados en personas afectadas por la enfermedad de Parkinson.	154	122	20.000,00 €
14	ASPACE MADRID	Promoción de la Autonomía y la vida independiente de personas con parálisis cerebral y/o discapacidades afines	10	21	20.000,00 €
15	FUNDACIÓN ANA VALDIVIA	Vida independiente, ocio inclusivo y participación social para personas con parálisis cerebral	15	15	20.000,00 €
16	FUNDACIÓN RENAL ESPAÑOLA	Programa de envejecimiento activo dirigido a personas con discapacidad por enfermedad renal crónica en tratamiento de diálisis	143	74	20.000,00 €
17	FUNDACIÓN KYRIOS DE APOYO PERSONAL	Vivir Madrid: Cultura, Ocio y Comunidad para Personas con Inteligencia Límite	25	25	10.000,00 €

Elaboración propia

La mayoría de los proyectos han estado dirigidos a la atención de la discapacidad intelectual, siendo sus principales ámbitos de actuación el apoyo psicosocial, el ocio y el fomento de la autonomía.

5.3.7. Otras actuaciones

En el marco de los compromisos recogidos en el Plan de Fomento de la Natalidad y la Conciliación 2024-2029, se ha puesto en marcha en el mes de diciembre el servicio Oficina de Información y Acompañamiento a Familias con Menores con Discapacidad (OIFAMDIS), gestionado mediante un contrato de prestación de servicios. La oficina ofrece información y orientación sobre los requisitos de acceso a prestaciones públicas y privadas dirigidas a familias con hijos o hijas que presenten afectación en el desarrollo o discapacidad en la etapa perinatal y en los primeros años de vida (de 0 y 6 años). Esta atención se complementa con asistencia tecnológica para cualquier cuestión necesaria para formalizar las solicitudes de prestaciones y su seguimiento, así como apoyo en su tramitación.

Atendiendo a un objetivo de mejora en la comunicación, se han organizado y actualizado los contenidos publicados por el departamento en la web corporativa, realizando una labor permanente de revisión y publicación de noticias (Personas con discapacidad).

En el ámbito de la participación, en octubre se convocó y celebró la sesión ordinaria del Consejo Sectorial de la Discapacidad, cuya finalidad es facilitar el asesoramiento y la participación ciudadanas en el ámbito de la atención y apoyo a las personas con discapacidad a través de las entidades que les representan. A su vez, el departamento está representado en el Consejo Sectorial de Inmigración y en la Comisión de Alojamiento Alternativo del Área.

Un compromiso institucional adquirido en el contexto del Consejo Sectorial era impulsar la elaboración de un Plan Estratégico de Atención a la Discapacidad para la ciudad de Madrid que diera continuidad al II Plan Madrid Incluye cuyo periodo de vigencia había finalizado. En 2025 se ha licitado y adjudicado un contrato para la asistencia técnica en su elaboración, comenzando los trabajos preliminares de diseño y planificación en el mes de diciembre. Se intentará conseguir la mayor participación de las diferentes unidades municipales y tercer sector en su configuración.

Otra actuación destacada ha sido la participación en el proyecto “Puentes digitales: cooperación iberoamericana para la inclusión de y el acceso a derechos para personas con discapacidad” impulsado por la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI) y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en asociación con Madrid, Ciudad de México, Ciudad de Guatemala y Bogotá. El intercambio de conocimiento y experiencia en la promoción de entornos digitales accesibles ha dado como resultado un diagnóstico regional sobre inclusión digital, un catálogo de buenas prácticas y una hoja de ruta iberoamericana hacia la transformación digital inclusiva.

En el ámbito de la formación y sensibilización sobre discapacidad dirigidas al personal municipal, se ha coordinado la acción formativa “La inclusión de las personas con discapacidad en la Ciudad de Madrid”. Este curso forma parte del Plan de Formación Municipal desde hace años y cuenta con una elevada demanda de solicitudes, lo que ha justificado el incremento de una a dos ediciones en 2025.

Por último, destacar la participación del departamento en las comisiones de seguimiento de los convenios firmados con entidades del tercer sector para favorecer la incorporación de las nuevas promociones de empleados municipales con discapacidad intelectual mediante un acompañamiento laboral personalizado. Así mismo, forma parte de los Consejos Sectoriales de Inmigración y de Personas Mayores, y de la Comisión de Alojamiento Alternativo del Área.

5.4. LÍNEAS FUTURAS DE TRABAJO

Desarrollo e implementación de sistemas de seguimiento y evaluación de los servicios OVIDI y OIFAMDIS mediante cuadros de mando que garanticen la calidad de los datos. Para ello se trabajará de forma coordinada con el Departamento de Sistemas de Información de la SG de Innovación Social y Atención a la Discapacidad.

Finalización y aprobación del Plan Estratégico de Atención a la Discapacidad (PEAD). Junto con el primer plan operativo correspondiente a 2027, se diseñará el método de seguimiento y evaluación.

Diseño e inicio de actuación orientada a la *Sensibilización a la sociedad sobre la realidad de las personas con discapacidad,* uno de los proyectos ganadores de la sexta convocatoria de presupuestos participativos.

Abordaje de la tramitación de tres nuevos convenios de subvención nominativa, uno dirigido a apoyar la puesta en marcha de un centro terapéutico que dé continuidad a la Atención Temprana, y dos a la compra de vehículos adaptados que faciliten el acceso de personas con discapacidad intelectual y problemas de movilidad a recursos y actividades.



BLOQUE VI. Familia

BLOQUE VI. FAMILIA

6.1. INTRODUCCIÓN GENERAL
6.2. PLAN ESTRATÉGICO DE PROTECCIÓN DE LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD Y DE FOMENTO DE LA NATALIDAD Y LA CONCILIACIÓN EN LA CIUDAD DE MADRID
6.3. SERVICIOS Y PROGRAMAS
Línea de actuación 1: Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos y en la prevención y resolución de conflictos.
6.3.1 Centros de Apoyo a las Familias (CAF)
6.3.2 Puntos de Encuentro Familiar (PEF)
6.3.3 Centro Especializado en la Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA)
6.3.4 Proyecto Casas Lectoras

Línea de actuación 2: Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
6.3.5 Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)
6.3.6 Centros de Día Infantiles.

Línea de actuación 3: Facilitar apoyos a familias con menores que precisan atención especial o se encuentran en situación de riesgo.
6.3.7 Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales
6.3.8. Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores
6.3.9. Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales
6.3.10 Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM)
6.3.11 Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar

6.4 COORDINACIÓN PERMANENTE
6.4.1 Coordinación con el Sistema Judicial Madrid
6.4.2 Casa Familias
6.5 CONVOCATORIA PÚBLICA DE SUBVENCIONES
6.6 LÍNEAS FUTURAS DE ACTUACIÓN

BLOQUE VI. FAMILIA

6.1. INTRODUCCIÓN GENERAL

La familia es el núcleo primario de convivencia, afecto e interdependencia y el espacio vital para el desarrollo y el bienestar de sus miembros. Además, es un lugar privilegiado para la articulación e integración de la sociedad y tiene un valor esencial en la cohesión, en la sostenibilidad social y en la solidaridad intergeneracional.

Por todo lo anterior, las administraciones públicas tienen un papel esencial en la prevención de factores que puedan poner en riesgo a las familias, en el fortalecimiento de los instrumentos de protección y, además, en la prestación de apoyos necesarios cuando las familias afrontan situaciones problemáticas o disfuncionalidades.

Las competencias en materia de familia en el Ayuntamiento de Madrid están reguladas en el artículo 9.1 del 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.

Dentro de ésta, la Dirección General de Familia e Infancia (DGFI) orienta su actuación a la promoción integral del bienestar familiar, mediante el diseño, coordinación y gestión de políticas, servicios y programas que apoyan a las familias, fortalecen sus capacidades y favorecen la conciliación y la natalidad[1].

En términos operativos y organizacionales, la DGFI opera teniendo en cuenta **tres líneas de actuación**:

- **Línea de actuación 1**: Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos y en la prevención y resolución de conflictos.
- **Línea de actuación 2**: Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- **Línea de actuación 3**: Facilitar apoyos a familias con menores que precisan atención especial o se encuentran en situación de riesgo.

La población destinataria de esta línea de actuación municipal está constituida por, al menos, los 295.417[2] hogares estimados integrados por niñas, niños y adolescentes que habitan en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes a 1 de enero de 2025), de los cuales 30.920 son monoparentales (25.541 a cargo de una mujer y 5.379 a cargo de un hombre). Igualmente, forman parte de esta línea de trabajo todos

[1] Para una completa enumeración de las competencias de la DGFI, consultar 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: ANM2024_162.pdf.

[2] Para el cálculo de hogares con al menos un menor en el año 2025 se han consultado los datos del Padrón Municipal serie “Hogares clasificados por Tipo de hogar según edad del menor”. Según estos, hay al menos 284.880 hogares con un menor (categorías de edad de 0-4, 5-9 y 10-14) a lo que añadimos los hogares en los que vive una persona de 15 a 19 años, ponderando por edades para incluir a las de 15 a 17.

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 es superior en el tipo de hogares monoparentales, un 65,5% en la ciudad de Madrid, frente al 12,8% en hogares con dos adultos sin menores [3] (a nivel nacional, los datos correspondientes son 50,3% y 19,4% respectivamente) según la Encuesta de Condiciones de Vida 2024[4]. Ello justifica la pertinencia de centrar una buena parte de las actuaciones del Área de Gobierno en esta población en riesgo.

La Dirección General de Familia e Infancia planifica y gestiona los centros, programas y servicios dirigidos a la familia a través de tres departamentos, cada uno con servicios concretos[5]:

- Departamento de **Familia**, que desarrolla los siguientes servicios:

    1. Centros de Apoyo a las Familias (CAF)
    2. Puntos de Encuentro Familiar (PEF)
    3. Centro Especializado en la Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA)
    4. Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)
    5. Proyecto Casas Lectoras
    6. Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar

- Departamento de **Prevención del Riesgo Social en la Infancia y la Adolescencia,** con un servicio destinado específicamente a facilitar la conciliación de las familias del que se dará cuenta en este bloque**:**

    1. Centros de Día Infantiles

- Departamento de **Protección de la Infancia y la Adolescencia,** que desarrolla los siguientes servicios relacionados con la protección de la familia:

    1. Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales
    2. Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores
    3. Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales
    4. Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM)

[3] Calculado en base al objetivo Europa 2030.
[4] Elaboración de la SG de Estadística del Ayuntamiento de Madrid a partir de INE.
[5] En la DGFI existen otros dos departamentos, Jurídico y de Asuntos Generales, y Planificación y Estrategia de Familia e Infancia que se ocupan de otras tareas transversales a los servicios desarrollados en este y el siguiente bloque de esta memoria.

Esta estructura permite articular las políticas municipales dirigidas a las familias, garantizando una intervención coordinada e integral.

6.2. PLAN ESTRATÉGICO DE PROTECCIÓN DE LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD Y DE FOMENTO DE LA NATALIDAD Y LA CONCILIACIÓN EN LA CIUDAD DE MADRID

El *Plan Estratégico de Protección de la Maternidad y la Paternidad y de Fomento de la Natalidad y la Conciliación en la ciudad de Madrid 2024-2029* fue aprobado mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno el 19 de diciembre de 2024.

A través de 50 medidas, el plan pretende articular la política municipal en materia de familia con el propósito de incentivar proyectos de constitución de nuevas familias, así como acompañarlas en el proceso de crianza mediante mecanismos que les faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Se trata de un plan integral que se estructura en 4 ejes:

- **Eje 1. Conciliación y empleo.**

A través de este eje se pretende facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, así como potenciar la oferta de servicios municipales que prestan apoyo a la conciliación efectiva, como son los de refuerzo escolar en periodos lectivos, los de oferta complementaria en periodos estivales o los de apoyo en situación de vulnerabilidad social.

El papel de la administración municipal como ejemplo a seguir por el resto de las políticas para la conciliación es otro de los pilares de este eje. Por ello, se promueven formas de trabajo flexibles compatibles con la formación de proyectos vitales y con los cuidados, la formación de familias y la crianza.

Además, se facilita y fortalece el empleo juvenil y femenino a través de apoyos a entidades e instituciones de carácter social que desarrollen proyectos relacionados con la materia.

- **Eje 2. Apoyo a la crianza y corresponsabilidad.**

El plan desarrolla un conjunto de medidas de protección a la maternidad y paternidad que apuestan por la concreción del proyecto familiar, por el bienestar en el acceso a la maternidad y paternidad y por el apoyo a las familias en el ejercicio de sus funciones parentales.

La promoción de la calidad de vida familiar y el desarrollo integral de los niños ha de estar unida a la distribución equitativa entre hombres y mujeres de las responsabilidades, oportunidades y derechos relativos a los cuidados y a la atención de las necesidades dentro del núcleo familiar. Por esta razón, desde el plan se promueve una organización de cuidados justa y equitativa.

Además, el plan pretende apoyar a la población con deseo de tener descendencia frente a los obstáculos que puedan limitar la consolidación de los proyectos

familiares, garantizando el bienestar en el acceso a la maternidad y paternidad. De esta forma, el plan no solo contempla las limitaciones materiales y laborales, sino también las barreras de carácter relacional y personal.

- **Eje 3. Urbanismo, medio ambiente, movilidad y vivienda.**

La dimensión física o espacial de la ciudad es clave para la promoción de la natalidad y el desempeño saludable y positivo de la parentalidad. El plan incluye medidas que, partiendo de las necesidades de la infancia y las familias, promueven un entorno seguro y limpio, servicios públicos suficientes y adecuados, espacios públicos verdes e inclusivos, así como calidad y suficiencia de transporte público.

También en este eje resulta determinante la reserva de viviendas promovidas por el Ayuntamiento de Madrid para facilitar su acceso a jóvenes y familias jóvenes.

- **Eje 4. Políticas familiares.**

El plan integra la perspectiva de familia como un eje vertebrador de las actuaciones municipales. Entre otros aspectos, se desarrollan acciones destinadas a generar y difundir conocimiento sobre la realidad de las familias, garantizar la calidad y accesibilidad de los recursos, así como incentivar al sector empresarial y a las entidades del tercer sector para que sus acciones tengan en cuenta las necesidades de las familias.

Con objeto de dar a conocer la labor que realizan las familias en el cuidado, desarrollo, educación e integración de sus miembros, se potencian diversos reconocimientos institucionales. Uno de ellos es el **Día Internacional de las Familias**, que se celebró el día 31 de mayo de 2025 en Madrid Río con toda una jornada completa de actividades lúdicas.

Por último, a través de este eje también se pretende proporcionar **apoyo económico y fiscal a las familias** con menores a cargo, aspecto que se concreta en ayudas directas de 500€, 750€ o 1.000€ por nacimiento o adopción de hijos menores, así como en otros beneficios fiscales a familias numerosas y monoparentales.

Por otro lado, el Plan prevé un **sistema de seguimiento y evaluación** articulado a través de un sistema de gestión liderado por la Dirección General de Familia e Infancia. Dicho sistema se basa en la medición del grado de cumplimiento de los indicadores definidos para los objetivos y medidas. Este seguimiento operativo incluye la verificación de la implementación de las actuaciones y la propuesta de mejoras en caso de desviaciones.

El plan contempla la participación coordinada de las distintas Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid en su seguimiento a través de una comisión interáreas[6],

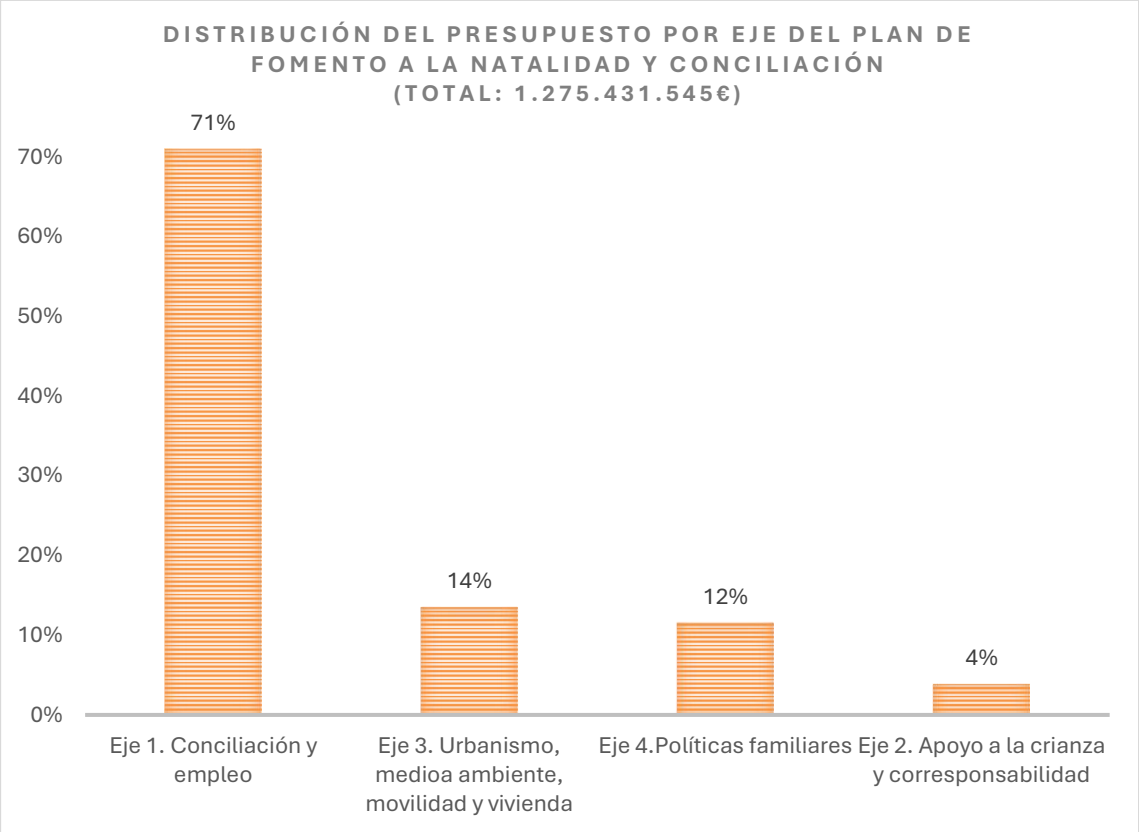
[6] Decreto de 19 de septiembre de 2023 del Alcalde por el que se crea la Comisión de protección de la maternidad y de fomento de la natalidad y de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral del Ayuntamiento de Madrid y se regula su composición y funcionamiento.

encargada de la coordinación interna. Asimismo, el 20 de noviembre de 2025, por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid, se creó el **Consejo Sectorial de las Familias** como órgano colegiado de carácter consultivo, que integra entidades, asociaciones, partidos políticos y ciudadanía, favoreciendo la participación social. Se prevé que ambos órganos se reúnan al menos anualmente y cuenten con apoyo técnico especializado.

El Plan contempla dos hitos evaluativos principales: una **evaluación intermedia**, prevista para finales de 2026, que incluirá el análisis de medidas ejecutadas, la identificación de desviaciones y la formulación de recomendaciones; y una **evaluación final** en 2030, centrada en el grado de cumplimiento global y orientada a la retroalimentación de futuras políticas públicas.

El plan cuenta con un presupuesto total de **1.275.431.545,0€,** distribuido por ejes:

Figura 6.2.1. Distribución por eje del presupuesto de Plan Estratégico de Protección de la Maternidad y la Paternidad y de Fomento de la Natalidad y la Conciliación en la ciudad de Madrid 2024-2029.



Fuente: elaboración propia a partir del V Plan de Infancia y Adolescencia 2025-2028

6.3. SERVICIOS Y PROGRAMAS

A continuación, se presenta el desempeño de cada uno de los servicios implicados en la atención a las familias durante el año 2025. La secuencia de exposición sigue el orden de las líneas de actuación descritas el epígrafe de introducción:

Línea de actuación 1: Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos y en la prevención y resolución de conflictos.

6.3.1 Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

<table>
<tr><td>Centros de Apoyo a las Familias</td><td colspan="4">Los CAF son centros interdisciplinares y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales, así como prevenir y/o ayudar a resolver situaciones de crisis o conflictividad familiar.</td></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="4">Familias de la ciudad de Madrid</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="4">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.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Número total de personas usuarias en 2025</td><td colspan="2">47.645</td></tr>
<tr><td colspan="3">Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2025</td><td colspan="2">47.645</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recurso web</td><td colspan="3">CAF</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>3.444.600,24 euros</td><td>% ejecutado</td><td>99,9% (3.444.296,74)</td></tr>
<tr><td>Principales indicadores de procesos</td><td colspan="2">- N.º Personas beneficiarias: 47.645
- N.º total de intervenciones: 30.363</td><td>Redes sociales</td><td>Instagram
X</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">Grado de satisfacción general de las familias con el CAF: 9,09 (escala de 0 a 10)</td></tr>
</table>

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) son centros interdisciplinares y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales, así como prevenir y/o ayudar a resolver situaciones de crisis o conflictividad familiar.

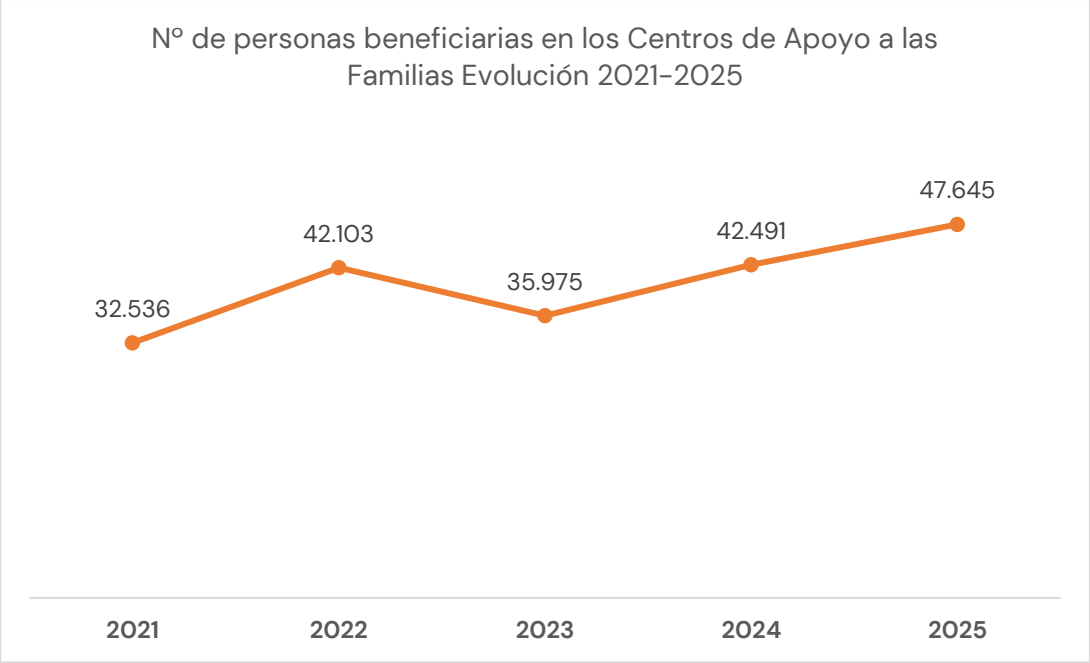
Los CAF cuentan con equipos expertos en intervención familiar integrados por profesionales especializados en psicología, derecho, trabajo social, mediación familiar y atención a la violencia intrafamiliar, además del personal administrativo.

En el municipio de Madrid operan un total de **8 centros** que prestan cada día una atención de calidad, cercana desde un enfoque territorializado y muy vinculado a los barrios y distritos de la ciudad. Los CAF cuentan con un acceso sencillo y directo para todos los usuarios, ya sea mediante cita previa telefónica o de manera presencial. Durante el año 2025, un total de 47.645 personas recibieron atención desde los CAF, lo que supone **un incremento del 12,1% respecto a 2024** (42.491 personas).



IMAGEN 1: CAF 7. FUENTE: DGFEI

Figura 6.3.1.1. Evolución 2020-2024 del número de personas beneficiarias en los Centros de Apoyo a las Familias



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

Los servicios prestados desde los CAF se agrupan en **dos grandes bloques**: por una parte se encuentran los **servicios de atención a familias**, que incluyen orientación social, atención psicológica, asesoramiento jurídico, atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar (SAPREVAF), mediación familiar, así como el servicio de apoyo a la crianza "Casa Grande" en sus modalidades de prevención universal e indicada; y por otro lado, los **servicios de carácter comunitario,** que abarcan las actividades de información, formación y participación comunitaria.

BLOQUE 1*: *Servicios de atención a familias: En el conjunto de los 8 CAF se ha atendido a **20.745 personas** pertenecientes a **12.389 familias**, con total **30.363 intervenciones** realizadas en su conjunto.

Tabla 6.3.1.1. Servicios de Atención a Familias en los CAF. Año 2025.

Servicio de Atención a Familias	N.º de personas beneficiarias	% que suponen respecto a otros servicios	N.º de intervenciones realizadas	% que suponen respecto a otros servicios
Orientación social	3.795	18,3%	3.158	10,4%
Atención psicológica	7.996	38,5%	18.545	61,1%
Asesoramiento jurídico	2.595	12,5%	2.625	8,6%
Atención y prevención de las relaciones de violencia en la familia	1.535	7,4%	3.335	11,0%
Mediación familiar	1.502	7,2%	2.293	7,6%
Espacio de Apoyo a la Crianza: prevención indicada	489	2,4%	407	1,3%
Espacio de Apoyo a la Crianza: prevención universal	2.833	13,7%	-	-
TOTAL	**20.745***	**100%**	**30.363**	**100%**

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

La **atención psicológica** continúa siendo el servicio más demandado, con 7.996 personas atendidas y 18.545 intervenciones (el 61,1% del total), seguido de la orientación social con 3.795 personas y 3.158 intervenciones, y el asesoramiento jurídico con 2.595 personas y 2.625 intervenciones.

En lo que se refiere al **Servicio de Apoyo a la Crianza "Casa Grande"**, implantado con el nuevo contrato CAF en diciembre de 2024, en 2025 se consolida plenamente con 1.144 familias atendidas en la modalidad de prevención universal y 228 en la modalidad de prevención indicada, con 15 grupos activos (11 para niños y niñas de 0 a 3 años y 4 para el tramo de 4 a 6 años). Por su parte, el Espacio de Apoyo a la Crianza "Casa Grande" – Prevención Universal ha registrado 9.176 asistencias.

En cuanto a la **atención a la violencia en el ámbito familiar**, a lo largo del pasado año fueron atendidas 757 familias, con una distribución por tipología en la que predominan las situaciones de violencia en la pareja o expareja (33,7%), seguidas de la violencia ascendente de hijos e hijas a progenitores (22,3%), y la violencia descendente (18,0%). Las situaciones de violencia en la unidad familiar global atendidas en estos centros experimentan un incremento notable, alcanzando el 19,4% del total (frente al 13,0% en 2024).

Por lo que respecta a la **mediación familiar,** se han atendido a 750 familias con 2.293 intervenciones. El motivo principal de demanda continúa siendo la separación, divorcio o ruptura de pareja (74,8% de los casos), seguido de las funciones parentales (9,3%) y la revisión de acuerdos (8,4%). El 53,4% de los procesos de mediación

concluyen con acuerdo total. La derivación desde el ámbito judicial (PIM) sigue siendo marginal (0,7%), por lo que el acceso directo a los centros permanece como la vía casi exclusiva de entrada al servicio. En cualquier caso, los CAF también mantienen una estrecha **coordinación con el sistema judicial.** Prueba de ello es que durante 2025 estos centros han recibido 42 derivaciones para intervención familiar procedentes de juzgados (principalmente de Primera Instancia, con un 83,3% del total), y han elaborado 128 informes dirigidos a los órganos judiciales, un 4,1% más que en 2024.

BLOQUE 2: Servicios de carácter comunitario. Estos comprenden el servicio de información, a familias y profesionales, el servicio de formación y el de participación comunitaria. En su conjunto, a lo largo del año pasado se llevaron a cabo 11.295 actuaciones en las que se atendieron a 30.636 personas, de las cuales 1.454 fueron profesionales. Estas cifras suponen un incremento del 10,1% respecto al total de personas atendidas en 2024.

De forma específica, el **servicio de información**, que atiende tanto a familias como a profesionales, durante 2025 efectuó un total de 10.575 atenciones (81,6% de ellas telefónicas, 12,5% presenciales y 5,9% virtuales); de estas, 668 se han dirigido a profesionales. Por su parte, las **acciones formativas** realizadas desde el servicio de formación a familias y profesionales facilitan un espacio de reflexión y promoción de habilidades y estrategias para afrontar las distintas situaciones del ciclo vital de las familias facilitando el intercambio de experiencias entre diferentes familias. En 2025 han formado a 8.644 personas, de las cuales 786 representan a colectivos profesionales, todo ello desarrollado a través de 548 sesiones a lo largo del año, con un promedio de 69 sesiones de formación anuales por cada centro.

Por último, las **actividades de participación comunitaria,** que promueven la colaboración con la red social y la participación de las familias, han contado con la asistencia de 16.748 personas en 172 actividades, consolidando así el papel de los CAF como valiosos agentes de prevención en sus territorios.

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. Fruto también de esta responsabilidad municipal, los CAF miden anualmente la satisfacción de sus familias con los servicios prestados. En 2025, la satisfacción general con los servicios de atención familiar ha vuelto a ser muy positiva (mayor que 8 en una escala de 0 a 10) al igual que la recibida por el servicio de formación, y es que el 89,2% y el 90,8% de las familias manifiestan esta satisfacción 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 92,2% de las personas encuestadas.

6.3.2 Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

Puntos de Encuentro Familiar (PEF)	**Espacios especializados que, en situaciones de ruptura de la convivencia familiar u otras que precisen de la recuperación de las relaciones, garantizan y facilitan 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 familiares y personas allegadas por indicación de los órganos judiciales o del sistema de protección de menores.**		
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 del sistema de protección de menores, tengan establecido un régimen de visitas en un Punto de Encuentro Familiar, de manera que, en la medida de lo posible, puedan llegar a ser autónomos para que dicho régimen de visitas llegue a realizarse fuera del PEF.		
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 2025	659 familias	Definición de personas usuarias	Familias
Número de personas únicas usuarias en 2025	2.804		
Presupuesto en 2025	1.404.584,62 euros	% ejecutado	100%
Recurso web	PEF		
Principales indicadores de procesos	% Capacidad de absorción de la demanda nueva recibida en 2025: 92,2%		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción general de las personas adultas con el PEF: 8,09 (escala de 0 a 10)		

Los **Puntos de Encuentro Familiar (PEF)** del Ayuntamiento de Madrid ofrecen espacios seguros y agradables en los que se llevan a cabo las visitas y los encuentros de niños, niñas y adolescentes (NNA) con sus familiares en un clima favorecedor de su desarrollo personal. El equipo de profesionales de los ámbitos jurídico, psicológico y social realiza con todas las familias una **intervención psicosocial con el objetivo de favorecer vínculos afectivos positivos.** Para el acceso a los PEF se precisa derivación del Sistema Judicial o del sistema de Protección de Menores.

Los PEF iniciaron su actividad en el año 2002, y hoy ya son cuatro los PEF que se encuentran operativos en nuestra ciudad.

Un total de 833 niños, niñas y adolescentes y de 1.971 personas adultas, pertenecientes a 659 familias, han sido atendidas en los PEF municipales a lo largo del año 2025. El número de familias ha aumentado un 2,5% respecto a la cifra del año 2024 (643).

Tabla 6.3.2.1. Evolución 2020– 2025 de las personas atendidas en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF).

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Familias	667	632	641	651	643	659
Personas adultas	1.786	1.799	1.851	1.909	1.933	1.971
Niñas, niños y adolescentes	892	835	849	869	844	833

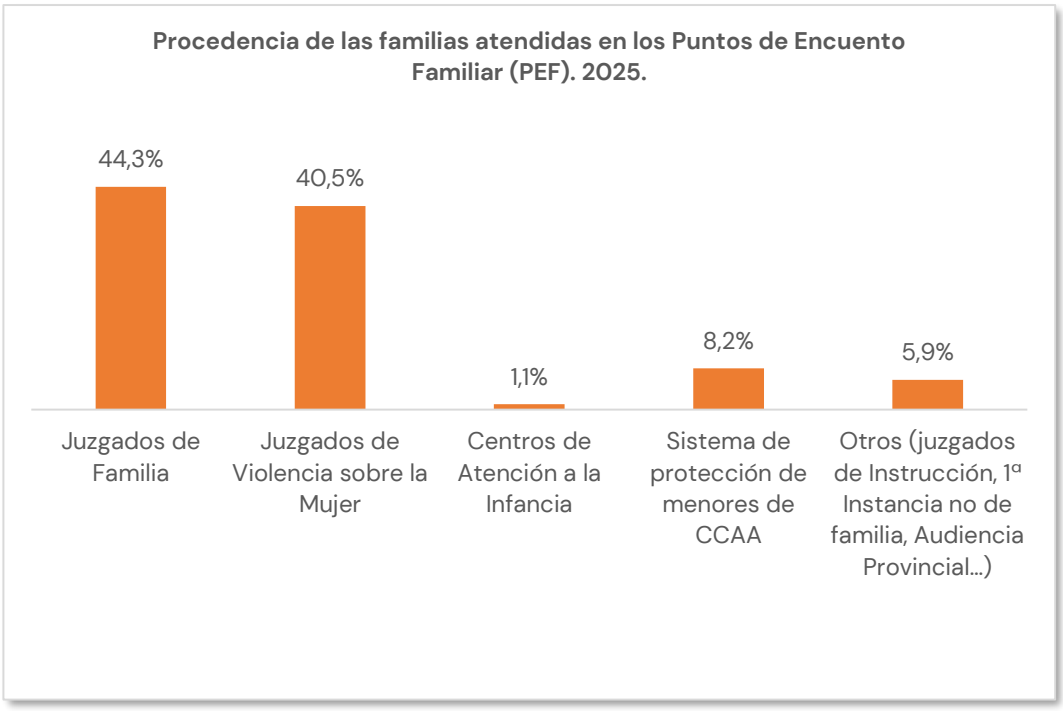
Fuente: Departamento de Familia. DGFI

Entre los familiares custodios (custodios + persona acogedora) el 71,5% son madres, el 15% son padres y el 13,5% otros parientes.

Respecto a personas con derecho a visitas el 21% son madres, el 71% padres y el 8% restantes lo representan otros parientes.

En relación con la edad, el grupo mayoritario de menores atendidos tiene entre 4 y 11 años (representando el 58,1% del total). El tramo de 12 a 14 años supone el 21,0% y el de 15 a 18 años el 12,2%. Los menores de hasta 3 años representan el 8,6% restante.

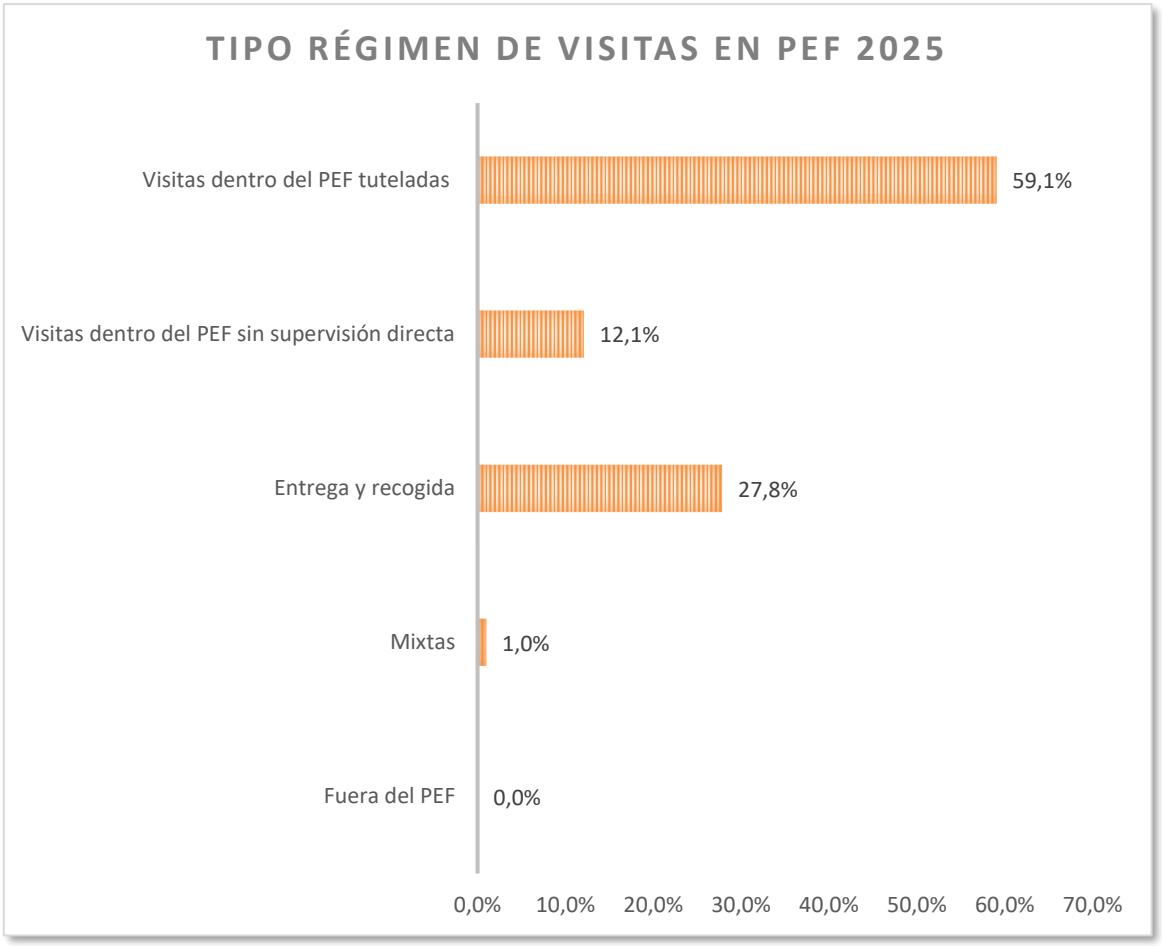
Figura 6.3.2.1 Procedencia de las familias atendidas en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Año 2025.



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

Las visitas tuteladas dentro de los PEF continúan siendo el tipo de régimen de visitas mayoritario (59,1%). El régimen de visitas de entregas y recogidas supone el 27,8%, mientras que las visitas sin supervisión directa representan el 12,1%. Las visitas mixtas suponen el 1,0% restante.

Figura 6.3.2.2. Tipo de régimen de visitas en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Año 2025.



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

Un 35,3% de las familias causaron baja en el recurso por cumplimiento de objetivos. Fue superior el número de expedientes cerrados por incomparecencia reiterada o renuncia de la persona con derecho a visitas (41,2%). Los casos cerrados por cambio de las circunstancias de las familias (mayoritariamente por traslados e internamientos en centros institucionales) fueron un 8,5%. A veces, por el interés superior del menor se solicita la interrupción del régimen de visitas y desde el juzgado o el Sistema de Protección así se dicta (7,2%). Independientemente de los principales motivos de la baja, es posible que se hayan logrado objetivos parciales.

En todo el proceso se trabaja en estrecha colaboración con el Sistema Judicial y con el sistema de protección de menores para poder garantizar al máximo el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. En 2025 se emitieron un total de 929 informes técnicos desde los equipos profesionales de los PEF, destinados principalmente al sistema judicial y al sistema de protección de menores.

Desde 2022 los PEF disponen de **Carta de Servicios**, que fue evaluada en 2025.

6.3.3 Centro Especializado en la Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA)

<table>
<tr><td>Centro Especializado en la Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA)</td><td colspan="4">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.</td></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="4">Familias de los 21 distritos del municipio de Madrid en las que, tras la ruptura de la convivencia familiar, concurran alguna o varias de las siguientes circunstancias:
Que el conflicto familiar dificulte el inicio y/o el desarrollo del régimen de visitas entre los niños, niñas y adolescentes establecido judicialmente.
Que la intensidad y/o cronificación del conflicto familiar interfiera en: la adecuada evolución de la relación paterno o maternofilial, el correcto ejercicio de las funciones parentales y el bienestar y adecuado desarrollo de los hijos menores de edad.
Que se puedan beneficiar de la coordinación de parentalidad para favorecer la relación paternofilial en situaciones en las que los menores se encuentran separados de sus progenitores con medida de acogimiento en familia extensa o ajena.
Profesionales de cualquier servicio, público o privado, que apoye a familias con hijos en situación de interrupción conflictiva de la convivencia.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="4">Apoyar, directa o indirectamente, a los progenitores 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 postdivorcio.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Número total de personas usuarias en 2025</td><td>379 familias</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Familias</td></tr>
<tr><td colspan="2">Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2025 (sin profesionales)</td><td>917</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2025</td><td>245.417,56 euros</td><td colspan="2">% ejecutado</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>CERPA</td><td colspan="2">Redes sociales</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Principales indicadores de procesos</td><td colspan="4">N.º personas atendidas: 614 personas adultas y 303 menores de edad (160 niñas y 143 niños) + 518 profesionales.</td></tr>
<tr><td>Principales indicadores de resultados</td><td colspan="4">Porcentaje de bajas en el servicio por cumplimiento de objetivos (SOP + SCP): 50%.</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
</table>

El Centro Especializado en la Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA) es un recurso que ofrece **servicios de atención psicosocial interdisciplinar dirigidos a los miembros de las familias con hijos y 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. Su objetivo prioritario es el bienestar de los niños, niñas y adolescentes inmersos en una situación de ruptura conflictiva, fomentando el ejercicio corresponsable de las funciones parentales.

El CERPA da cobertura a los 21 distritos de la ciudad de Madrid con un equipo interdisciplinar integrado por profesionales de la psicología, el trabajo social, la coordinación de parentalidad, el derecho y la mediación familiar, con una alta especialización en el trabajo con familias en situación de ruptura. Cabe recordar que este recurso sustituyó al anterior Centro de Intervención Parental (CIP) el 1 de agosto de 2024, al inicio del nuevo contrato de gestión. Así, **2025 supuso el periodo en el que el CERPA operó por primera vez durante un año completo.**

El acceso al CERPA se realiza, según a qué servicio, por derivación del sistema judicial, del sistema de protección de menores, de manera directa en el caso de los servicios de orientación psicosocial y de formación, y, además, desde otros recursos municipales como los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) o los Centros de Apoyo a las Familias (CAF). Al servicio de mediación sólo se puede acceder derivado desde un PEF o desde el servicio de orientación psicosocial.

Los datos reflejan la consolidación del servicio en su primer año completo de funcionamiento. En 2025, el CERPA ha atendido a un total de 917 personas (sin contar profesionales), pertenecientes a 379 familias: 614 personas adultas y 303 menores de 18 años. Adicionalmente, se han prestado servicios de asesoramiento a 518 profesionales. El número total de intervenciones realizadas ha ascendido a 2.622.

El CERPA organiza su actividad en seis servicios especializados:

1. **Servicio de Valoración Familiar (SVAF):** permite orientar a las familias derivadas hacia el recurso más idóneo. Cuando desde inicio no está claro cuál es ese recurso se derivan a una comisión interdisciplinar donde se estudian sus necesidades para optar por la mejor posible; en ocasiones se mantienen una o varias entrevistas de valoración con la familia. En 2025 ha atendido a 149 familias (16,6% del total), celebrando 36 reuniones de la comisión de valoración. El 62% fue orientado al SOP, el 28% al SCP, el 8% al SIG y el 2% al SMF.

2. **Servicio de Orientación Psicosocial de Conflicto de Intensidad Media (SOP):** ofrece intervención psicológica individualizada a progenitores con dificultades en el ejercicio de sus funciones parentales y en el cumplimiento del régimen de visitas. A través del SOP se ha atendido a 60 familias con un total de 1.344 intervenciones (ratio de 22,4 intervenciones por familia), siendo el servicio de mayor intensidad del centro.

3. **Servicio de Coordinación de Parentalidad (SCP):** es una figura novedosa que implica la designación por parte del juez, de un/a coordinador/a de parentalidad, un profesional especializado que, en estrecha colaboración con el sistema judicial, trabajará con la familia derivada (siempre se trata de divorcios con alta intensidad de conflicto) con el fin de desjudicializar las relaciones, bajar la intensidad del conflicto y facilitar la toma de decisiones que afectan a los hijos menores de edad, a ser posible con el consenso de los dos progenitores. Cuando no lo hay, es el juez el que finalmente toma la decisión con la información aportada por el coordinador de parentalidad quien está autorizado por el juez

para intervenir con familia extensa y en el entorno del niño, niña o adolescente. El SCP ha atendido a 22 familias con 816 intervenciones (ratio de 37,1 por familia).

4. **Servicio de Mediación Familiar Interna (SMF):** complementa la intervención de los demás servicios del CERPA y de los PEF, con el fin de facilitar la formalización de acuerdos parentales. Ha atendido a 2 familias con 39 intervenciones en 2025.

5. **Servicio de Intervención Grupal (SIG):** ofrece actividades formativas y grupales tanto a familias en situación de ruptura como a profesionales del ámbito de la infancia, familia y servicios sociales. En 2025 un total de 499 participantes se beneficiaron de este servicio a través de 19 actividades y 23 sesiones.

6. **Servicio de Asesoramiento a Profesionales:** ofrece orientación técnica a profesionales de distintos ámbitos (judicial, sanitario, educativo, social) que trabajan con familias en situación de ruptura conflictiva y necesitan apoyo para orientar su intervención o derivar al recurso adecuado. Si el profesional trabaja en un servicio público, se puede hace acompañamiento de la intervención. En 2025 ha atendido a 518 profesionales, procedentes principalmente de los juzgados de familia (16,4%), los PEF (23,6%), los CAF (10,3%), los Centros de Atención a la Infancia (8,5%) y servicios sociales (12,1%). El 66,7% de los casos recibió recomendación de derivación externa.

Del total de derivaciones nuevas recibidas en los servicios de atención familiar (SVAF, SOP, SCP, SMF), el 64,0% corresponde a acceso directo (mayoritariamente al SIG), el 14,3% proviene de los Juzgados de Familia, el 5,1% de los PEF municipales, el 3,7% de los CAF y un 12,9% de otros servicios sociales o derivación interna del propio CERPA. El acceso directo se realiza al SIG, suponiendo el 64,0% de todo el centro.

En cuanto a los resultados de la intervención, el porcentaje de expedientes cerrados por cumplimiento total o parcial de objetivos es del 50% en el SOP, con 17 expedientes cerrados. En el caso del SCP, el único expediente cerrado en 2025 lo fue también por cumplimiento total de objetivos. La capacidad de absorción de la demanda ha sido del 100%, sin casos en lista de espera a 31 de diciembre de 2025.

El CERPA mantiene una relación de trabajo coordinado con el sistema judicial —especialmente con los Juzgados de Familia— y con el sistema de protección de menores, con el objetivo de garantizar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes en todos los procesos de intervención.

6.3.4 Proyecto Casas Lectoras

Proyecto Casas Lectoras	**Proyecto de fomento de la lectura como 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.		
Objetivo	Implicar a padres y madres en la creación y el fortalecimiento de hábitos lectores de sus hijos.		
Número total de personas usuarias en 2025	443 familias	Definición de personas usuarias	Familias
Número de personas únicas usuarias en 2025	1.891		
Presupuesto en 2025	35.000 euros	% ejecutado	100% (35.000 euros)
Principales indicadores de procesos	N.º personas participantes: 1.891.		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de familias con interés en continuar en el proyecto: 86,9%.		

Casas Lectoras es un proyecto desarrollado en convenio con la Fundación Germán Sánchez Ruipérez que fomenta la lectura y escritura en los hogares como vínculo de relación y comunicación familiar. El proyecto se desarrolla en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), la Casa del Lector y los Centros Infantiles de todos los distritos.

En 2025 ha habido 2.750 participantes distribuidos en 1.379 personas adultas (1.104 mujeres y 275 hombres) y 1.371 niños y niñas (634 niñas y 737 niños). De ellos, 1.861 personas (922 adultas y 939 niños y niñas pertenecientes a 437 familias) fueron atendidas en los Centros de Apoyo a las Familias a través de 91 sesiones.

La satisfacción de las familias sitúa en un 86,9% el porcentaje de familias interesadas en seguir en el proyecto sobre el total de participantes.

Línea de actuación 2: Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

6.3.5 Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)

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, con el fin de 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 2025	1.023 familias	Definición de personas usuarias	Familias
Número de personas únicas usuarias en 2025	3.342		
Presupuesto en 2025	3.547.493,83 euros	% ejecutado	88,77% (3.096.719,90 euros)
Recurso web SERCAF-Menores	Redes sociales		-
Principales indicadores de procesos	• N.º niñas y niños atendidas/os: 1.397 • N.º total de personas beneficiarias: 3.342 • Nº total de horas prestadas: 131.247		
Principales indicadores de resultados	• Grado de satisfacción de las familias con SERCAF: 9,13 (escala de 0 a 10) • Grado de satisfacción de los menores atendidos: 4,62 (escala de 0 a 5)		

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**, todo ello basado en una atención inclusiva.

Las modalidades de prestación del SERCAF-Menores se entienden dentro de un proceso de intervención social, articulado en torno a dos ejes: 1. actuaciones de conciliación y 2. actuaciones 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 se realiza a través de tres servicios:

- **Servicio de conciliación:** incluye actuaciones de cuidado personal del menor en el propio domicilio, así como 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 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 los menores. Dentro del servicio de apoyo a familias, se incluye la atención grupal a niños y niñas de diferentes unidades familiares, mientras sus progenitores realizan actividades grupales valoradas en su Diseño de Intervención Social.

- **Programa Home Visiting** (hasta agosto de 2025) **o Programa de Orientación y Asesoramiento a profesionales y familias** (a partir de septiembre de 2025): articulados en dos grandes bloques de actuación:

  - Un primer bloque de atención e intervención con las familias, donde se realizan campañas informativas y divulgativas ofreciendo consejos prácticos, fácilmente aplicables en la vida cotidiana. Estas campañas, junto con las visitas a domicilio en las altas de SERCAF-Menores, permiten a 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. 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.

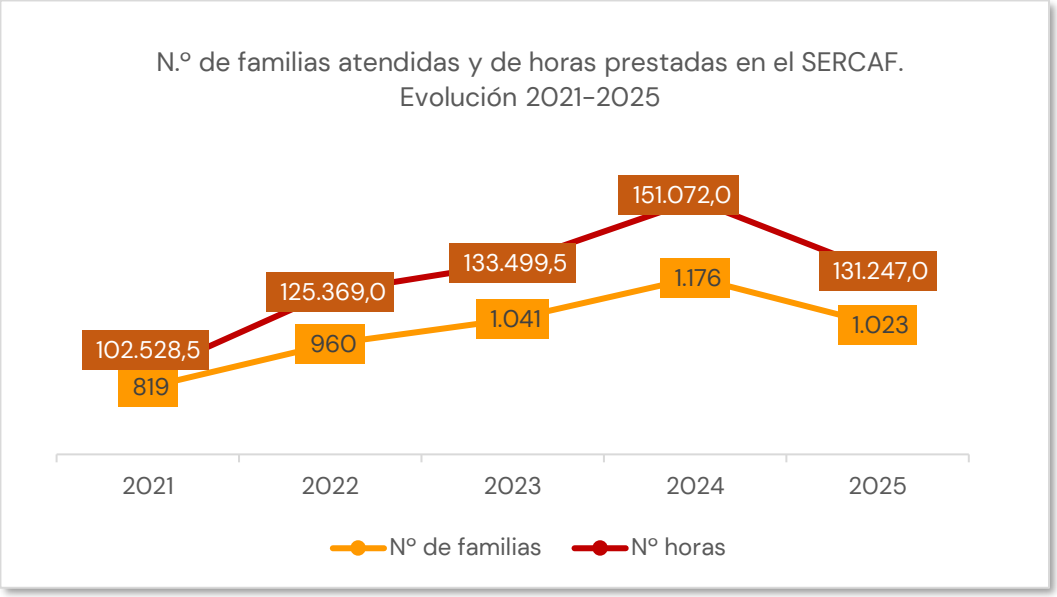
  - Un segundo bloque de apoyo y asesoramiento técnico, tanto al equipo de profesionales de la entidad como a trabajadores sociales municipales de los distritos. En este caso se ofrece apoyo, resolución de dudas y asesoramiento al personal auxiliar en cuestiones relacionadas con la atención a menores, tales como dificultades en la prestación del servicio o en la gestión de conductas disruptivas de los niños y niñas, entre otros supuestos.

Durante el año 2025, el SERCAF-Menores atendió a un total de 1.397 menores, de los cuales 647 fueron niñas y 750 niños, pertenecientes a 1.023 familias. Asimismo, un total de 1.945 personas se beneficiaron de manera indirecta del servicio, al prestarse éste en sus propios domicilios.

La naturaleza de este servicio requiere una intervención de alta intensidad, lo que se pone de manifiesto en el número de horas dedicadas: 131.247 a lo largo del año.

El promedio de horas prestadas al año ha sido de 128,3 horas por familia (128,5 horas en 2024) y de 93,95 horas por niño (93,49 horas en 2024).

Figura 6.3.5.1. Evolución 2021 – 2025 del número de familias atendidas y de horas prestadas en el SERCAF-Menores.



Fuente: Departamento de Familia. DGFI

En el 93,7% de los casos de familias atendidas, las mujeres son las titulares del servicio. Respecto al tipo de familia, el 66,7% son familias monoparentales con una mujer a cargo, y en lo que respecta a la nacionalidad de las titulares, un 52,1% tiene nacionalidad extranjera. Es decir, predomina el apoyo y la cobertura de necesidades en familias monoparentales representadas por mujeres y frecuentemente migrantes, un perfil de familia especialmente vulnerable.

En 2025 se han tramitado 291 altas nuevas y 568 bajas. El porcentaje de bajas sobre el total de familias es del 55,5%, porcentaje explicado por el carácter temporal de este servicio que pretende potenciar la autonomía de las familias, y así se constata en el dato de que el 39,5% de las familias no superan el año de permanencia en el servicio. El motivo de baja más habitual es el cumplimiento de objetivos en un 35,2% de las familias, del total de 568 bajas que se han dado en 2025.

En 2020 el SERCAF aprobó su **Carta de Servicios**, que fue certificada en 2025.

La evaluación de la percepción del servicio refleja una elevada satisfacción general por parte de las familias, con una media de 9,13 en una escala de valores de 0 a 10. Entre los aspectos del servicio mejor puntuados por las familias se sitúa el trato y amabilidad del equipo de profesionales (9,33), el desempeño de las tareas por parte del personal auxiliar (9,19) y el cumplimiento del horario con puntualidad (9,02).

En cuanto a las niñas y niños, éstos otorgan una nota media al servicio del 4,62 (escala de 1 a 5). Cuando se les pregunta si les gusta estar con la persona que los acompaña o los cuida, la satisfacción es muy alta, 4,49 (escala del 1 al 5). Los menores también valoran muy positivamente el trato que reciben (4,58 en

una escala del 1 al 5) y manifiestan encontrarse tranquilos cuando están con su acompañante (4,55 en la misma escala 1-5).

6.3.6 Centros de Día Infantiles

<table>
<tr><th colspan="2">Centros de Día Infantiles</th><th colspan="4">Recursos socioeducativos que ofrecen atención y cuidado a niñas y niños al finalizar su jornada escolar.</th></tr>
<tr><td colspan="2">Población a la que se dirige:</td><td colspan="4">Niñas y niños de 3 a 12 años.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="4">Apoyar la conciliación, evitando factores de riesgo y favoreciendo el desarrollo de habilidades sociales, adquisición de valores, normas, límites y respeto común.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Número total de personas usuarias en 2025</td><td>Total: 2.108
CDI Cruz Roja: 1.370
CDI QASC: 738</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td colspan="2" rowspan="2">Personas individuales</td></tr>
<tr><td colspan="2">Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2025</td><td>Total: 2.108
CDI Cruz Roja: 1.370
CDI QASC: 738</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td colspan="5">CDI Cruz Roja Española: 116,6% - las plazas se comparten y niños/as acuden alternativamente. Niñas 49,4% - Niños 50,6%
CDI QASC: 115,3%. Niñas 46,6% - Niños 53,4%</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2025</td><td colspan="2">CDI Cruz Roja Española: 2.755.000,00 euros
CDI QASC: 1.603.560,05 euros</td><td>% ejecutado</td><td colspan="2">CDI Cruz Roja Española: 99,64% (2.745.047,99 euros)
CDI QASC: 99,99% (1.603.413,76euros)</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="2">CDI</td><td colspan="3">Redes sociales
-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="4">CDI Cruz Roja Española:
• N.º de niñas/os atendidas/os: 1370
• N.º de actividades especiales en días no lectivos: 60
CDI QASC:
• N.º de niñas/os atendidas/os: 738</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="4">Satisfacción media:
• Niños y niñas: 4,7 en una escala de 1 a 5.
• Familias: 9,6 en una escala de 0 a 10</td></tr>
</table>

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

En estos centros se atienden a menores de 3 a 12 años y ofrecen servicio de lunes a viernes en horario extraescolar entre los meses de septiembre a julio. La actividad de los centros abarca 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, lo 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.

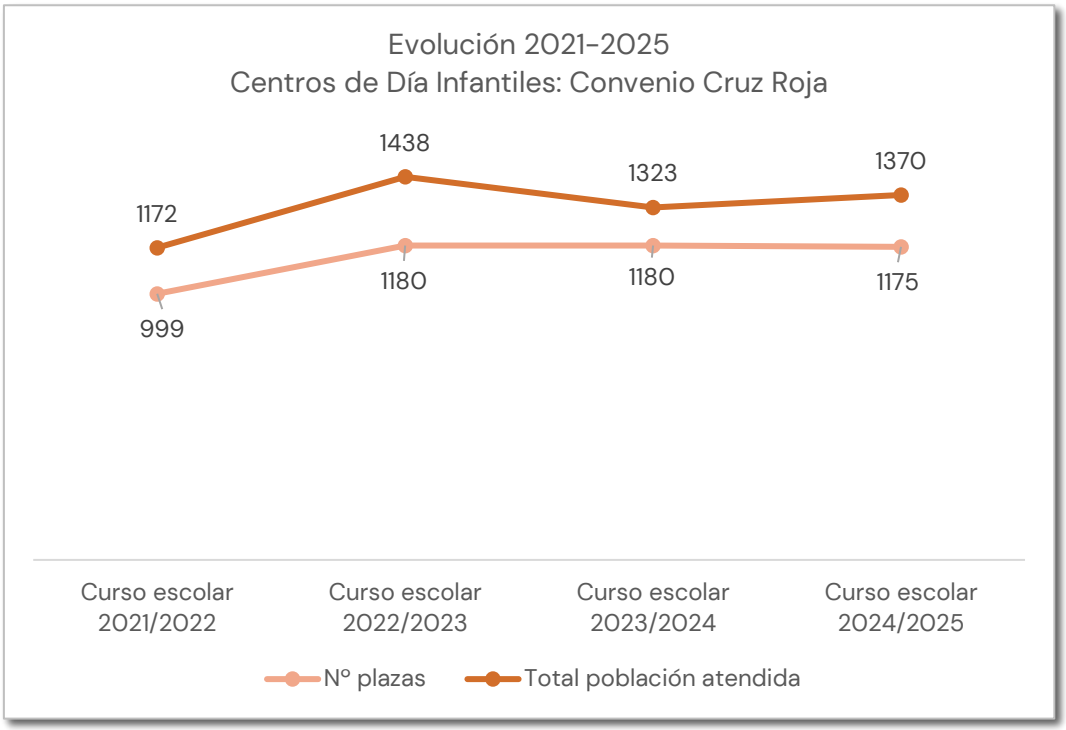
El conjunto de la actividad de los Centros de Día Infantiles se despliega a través de dos proyectos, complementarios entre sí, para dar cobertura a toda la ciudad: los Centros de Día de Cruz Roja y los Centros de Día Quedamos al Salir de Clase.

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

Mediante convenio de subvención nominativa con Cruz Roja Española se ofrecen 30 Centros de Día Infantiles repartidos 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 2024/2025 el proyecto ha contado con un total de 1.175 plazas y ha dado servicio a 1.370 escolares, de los cuales 693 (50,6%) eran niños y 677 (49,4%) niñas.

Figura 6.3.6.1 Evolución curso escolar 2020/2021 - 2024/2025 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

La cifra global de niños y niñas atendidos en el curso 2024/2025 en el conjunto de estos centros resultó ser un 3,6% superior a la del curso anterior.

Las características sociodemográficas de los menores atendidos no presentan grandes cambios con respecto a los últimos años: el grupo de edad mayoritario es el compuesto por participantes de entre 6 y 9 años (45,8%, 628), el 57% (781) tienen nacionalidad española y el 43% (589) extranjera.

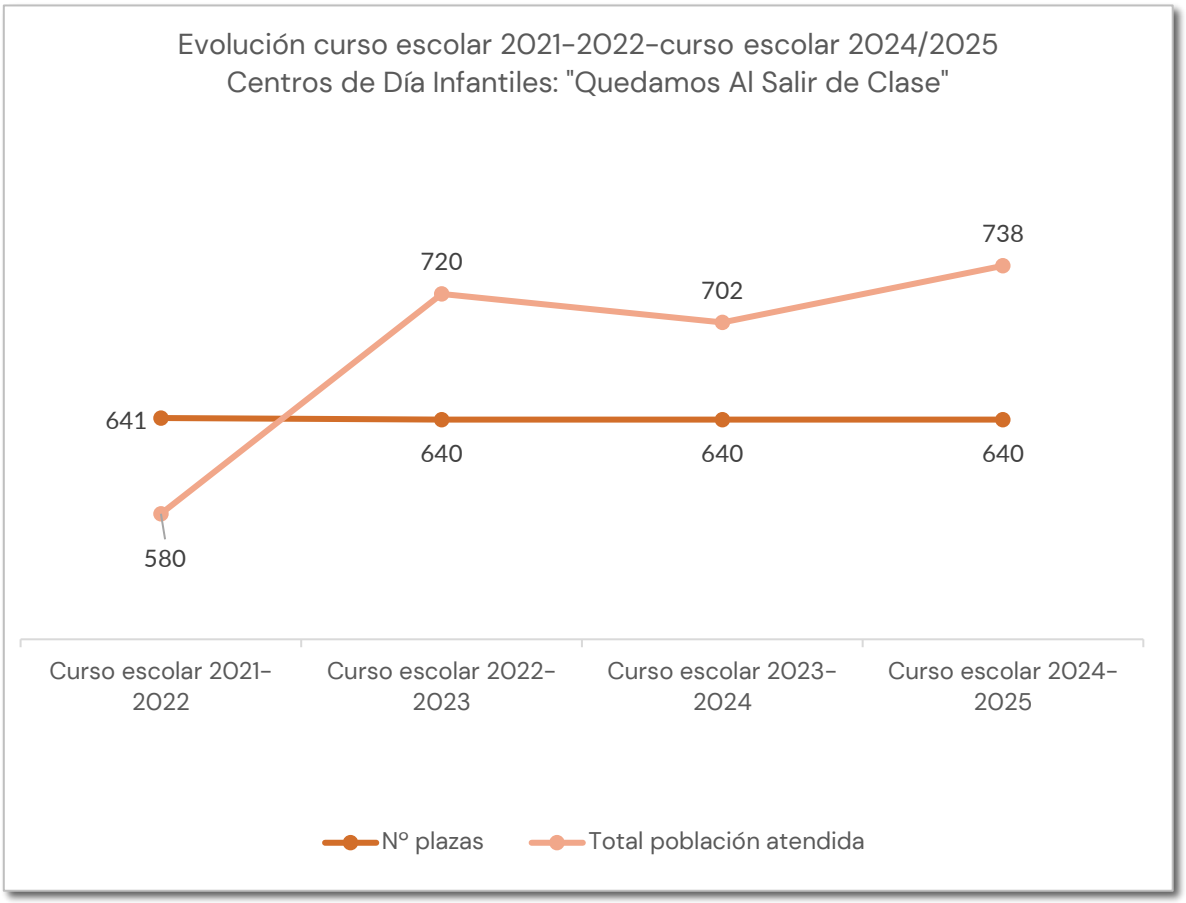
En general, la satisfacción con el servicio de Centros de Día Infantiles a través del convenio con Cruz Roja es muy alta. La media de satisfacción de las niñas y niños atendidos es de un 4,7 en una escala del 1 al 5, mientras que la media de satisfacción de las familias es de un 9,6 en una escala del 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.

Durante el curso escolar 2024/2025 el proyecto ha contado con un total de 640 plazas y ha dado servicio a 738 participante, de los cuales 46,6% (344) eran niñas y 53,4% (394) niños.

Figura 6.3.6.2 Evolución curso escolar 2021/2022 - 2024/2025 del número de familias y de niños y niñas atendidos en los Centros de Día Infantiles del 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 los participantes de 6 a 9 años, que representan un 44,7% (330 en total); según nacionalidad el 56,1% (414) tienen nacionalidad española y 43,9% (324) extranjera.

La media de satisfacción de las niñas y los niños es de 4,7 en una escala del 1 al 5, con una media de satisfacción entre las familias de 9,6 en una escala del 0 al 10.

Línea de actuación 3: Facilitar apoyos a familias con menores que precisan atención especial o se encuentran en situación de riesgo.

6.3.7 Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales

Este servicio tiene como objetivo **preservar la convivencia de los niños y niñas en su núcleo familiar**, favorecer la recuperación y autonomía familiar y personal a través del acompañamiento social, así como ofrecer un alojamiento transitorio y temporal. El 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 mediante convenio de subvención nominativa con Cáritas Diocesana de Madrid y se compone de 64 alojamientos, de los cuales 49 son alojamientos de media-larga estancia con acompañamiento social intensivo y 15 alojamientos para familias en emergencia habitacional.

6.3.7.1. Viviendas de Integración Social (VIS): media-larga estancia

<table>
<tr><th colspan="3">Viviendas de Integración Social (VIS): media-larga estancia con acompañamiento social intensivo</th><th colspan="2">Servicio de alojamiento de media-larga estancia con acompañamiento social intensivo</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="4">Unidades familiares monoparentales y nucleares con hijos e hijas a su cargo, y que necesitan de un espacio residencial supervisado para asentamiento y generalización de los objetivos iniciados o conseguidos en los distintos centros de servicios sociales y en las distintas áreas de evaluación/acompañamiento, ya que contemplan situaciones de normalización con incorporación de hábitos, conductas y actitudes adecuadas.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="4">Favorecer la recuperación y autonomía familiar y personal a través de un acompañamiento social intensivo y de un alojamiento transitorio y temporal como elemento integrador y de estabilización.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Número total de personas usuarias en 2025</td><td>52 familias</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Familias</td></tr>
<tr><td colspan="2">Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2025</td><td>196</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="3">100%</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2025</td><td colspan="2">807.000,00 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).</td><td>% ejecutado</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="2">Viviendas de Integración Social</td><td>Redes sociales</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">• N.º horas de intervención con personas adultas: 1.742 horas
• N.º niños, niñas y adolescentes alojados: 112</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">Puntuación media de satisfacción: 7,70 en una escala de 10*</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

OBSERVACIONES: Las encuestas de satisfacción que se realizan en el Servicio Diocesano de Vivienda de Cáritas Madrid tienen una escala del 1 al 6 (Sistema de Gestión de Calidad de los Centros Residenciales de Cáritas Madrid) se han hecho las equivalencias en la escala del 1 al 10.

Las **Viviendas de Integración Social (VIS) de media-larga estancia** con acompañamiento social intensivo se dirigen a **familias con grave deterioro en diversas de las áreas de evaluación que contempla el servicio, pero en las que existen hábitos** mínimamente recuperables y potencialmente susceptibles de normalización.

A lo largo del año 2025 han participado en el programa un total de 52 familias que en su conjunto representaban a 196 personas, y el nivel de ocupación media de las plazas subvencionadas ha sido del 90,3% (95,1% en 2024).

Del total de personas atendidas, el 57% fueron niñas, niños y adolescentes de hasta 17 años, de los cuales el 76% son menores de 15 años. Del total de progenitores, el 92,3% son mujeres, de las que el 77% tienen 40 años o más y de origen extranjero en su amplia mayoría (88,5%).

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.

Por otra parte, 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. De esta forma, las áreas en las que se ha conseguido mayor cumplimiento de objetivos en 2025 han sido el área de formación, área judicial y área de vivienda (37%, 32% y 31% respectivamente).

6.3.7.2. Alojamientos de Emergencia Habitacional

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 e hijas 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 e hijas menores a su cargo, carentes de recursos personales y económicos para afrontar una situación de emergencia habitacional.			
Número total de personas usuarias en 2025	18 familias	Definición de personas usuarias	Familias	
Número de personas únicas usuarias en 2025	63			
Tasa de cobertura	100%			
Presupuesto en 2025	807.000,00 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	Viviendas de Integración Social	Redes sociales		
Principales indicadores de procesos	N.º horas de intervención con personas adultas: 373 horas N.º niños, niñas y adolescentes alojados: 29			
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 7,70 en una escala de 10.			

OBSERVACIONES: Las encuestas de satisfacción que se realizan en el Servicio Diocesano de Vivienda de Cáritas Madrid tienen una escala del 1 al 6 (Sistema de Gestión de Calidad de los Centros Residenciales de Cáritas Madrid) se han hecho las equivalencias en la escala del 1 al 10.

El Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales consta de 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 2025 se ha atendido a 18 familias que representaban a un total de 34 personas adultas y 29 menores de edad. La mayor parte de las familias (11), son de tipo monomarental y tienen uno, dos o tres hijos. Predomina la nacionalidad extranjera (94,4%) y el 43,8% tiene 40 años o más.

El 44% de los progenitores disponen de ingresos por trabajo. El 22% no tiene ingresos de ningún tipo y el resto los reciben a través del Ingreso Mínimo Vital y por pensión no contributiva, representando un 17% 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 relación con el indicador de eficacia y calidad, las áreas de empleo, formación y salud vuelven a destacar como objetivos conseguidos entre las familias atendidas (26%, 22,6% y 20,6% respectivamente).

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

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	Lograr 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 2025	29 familias	Definición de personas usuarias	Familias
Número de personas únicas usuarias en 2025	55		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2025	390.000,00 euros	% ejecutado	100%
Recurso web	EA EMMA	Redes sociales	-
Principales indicadores de procesos	• N.º de intervenciones con mujeres: 1.141 • N.º niños, niñas y adolescentes alojados: 26		
Principales indicadores de resultados	• Puntuación media de satisfacción: 9,68 sobre 10. • Porcentaje de familias (mujeres) atendidas que cumplen todos los objetivos del proyecto: 61,9%		

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 se estructura en dos fases, una

inicial llamada Espacio de Alojamiento, con capacidad para quince mujeres, y una segunda, Viviendas de Autonomía, que como su propio nombre indica está orientada a la autonomía personal, y constituida por tres viviendas con capacidad para seis familias monomarentales.

A lo largo del año 2025, 29 mujeres han participado en el proyecto. El Espacio de Alojamiento ha atendido a 29 familias y 8 en el caso de las Viviendas de Autonomía.

Más de la mitad de las mujeres (58,6%) tienen entre 25 años y 29 años. La mayoría tiene un solo un hijo o hija a su cargo (89,7%), 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 62% tiene origen extranjero.

La intervención profesional en EMMA tiene un carácter psico-socioeducativo. Tanto desde el Espacio de Alojamiento como desde las Viviendas de Autonomía se presta atención social, psicoeducativa, psicológica y jurídica, entre otras.

La intervención incluye también un trabajo comunitario y de coordinación con otros recursos, con un total de 148 coordinaciones externas en 2025. De estas, la mayor parte, el 48,6% han sido con entidades y asociaciones del entorno, seguidas de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria (27,0%), los Centros de Atención a la Infancia (6,8%) y el Equipo de Trabajo con Menores y Familias-ETMF (7,4%).

Durante el año 2025 se realizaron 78 sesiones actividades grupales que comprendieron un total de 137 horas, distribuidas en cuatro áreas: asambleas vecinales y vida diaria (57 horas, 41,6%), área de promoción de la autonomía (28 horas, 20,4%), área de necesidades familiares (36 horas, 26,3%) y área de prevención de violencia de género y promoción de igualdad (16 horas, 11,7%).

A lo largo del año causaron baja en el proyecto 17 familias, de las cuales 14 correspondieron al Espacio de Alojamiento y 3 a las Viviendas de Autonomía de la Fase II. Del total de bajas del EA EMMA, el 71,4% supusieron salidas a otras soluciones habitacionales autónomas —viviendas de alquiler o familiares—, frente al 78,6% registrado en 2024. Estas salidas hacia la autonomía residencial son el principal indicador de eficacia del programa y reflejan el cumplimiento de sus objetivos, consolidando EMMA como un recurso de transición efectiva hacia la vida independiente.

6.3.9. Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales

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 2025	8 familias	Definición de personas usuarias	Familias
Número de personas únicas usuarias en 2025	16		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2025	25.000,00 euros	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos	• N.º de intervenciones con mujeres: 617 • N.º niños, niñas y adolescentes alojados: 8		
Principales indicadores de resultados	• Puntuación media de satisfacción: 9,8 sobre 10. • Porcentaje de familias (mujeres) atendidas que cumplen todos los objetivos del proyecto: 60%		

Los Pisos de Acogida Temporal, proyecto en colaboración con 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; 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 2025 han sido 8 las familias, formadas por 8 mujeres y 8 menores de edad, las atendidas gracias a este proyecto. Todas las mujeres fueron de origen extranjero y la mayoría tenía ingresos regulares, bien por cuenta ajena o procedentes de la economía sumergida.

Las actividades desarrolladas en el proyecto fueron diversas: desde entrevistas individuales, tutorías psicológicas, así como otro tipo de acciones como son acompañamientos a gestiones y elaboración de informes psicosociales.

A lo largo del año 5 familias han causado baja en el proyecto, 3 de ellas hacia viviendas o habitaciones de alquiler y 2 a la II Fase de Viviendas para la Autonomía.

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

<table>
<tr><th>Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM)</th><th colspan="4">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</th></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="4">Familias con menores de 18 años en situación de acogimiento en familia extensa, incluidas aquellas que aún no han formalizado el acogimiento.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="4">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.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Número total de personas usuarias en 2025</td><td>44 familias</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Familias</td></tr>
<tr><td colspan="2">Número de <u>personas únicas</u> usuarias en 2025</td><td>119</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2025</td><td colspan="2">40.000,00 euros</td><td>% ejecutado</td><td>100% (40.000 euros)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">• N.º niños, niñas y adolescentes alojados: 60</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">• Puntuación media de satisfacción: 9,8 sobre 10.
• Porcentaje de familias que mejoran sus competencias parentales: 81,34%</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

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, por lo que no requiere derivación previa de otros recursos comunitarios.

A lo largo del año 2025, se ha atendido a 119 personas pertenecientes a 44 familias distintas, lo que supone un descenso respecto a 2024 (143 personas y 60 familias). El 50,4% de las personas participantes son menores de edad, siendo ahora mayoritario el grupo de 15 a 17 años (que representa el 50% de los menores atendidos), un cambio significativo respecto a años anteriores en que predominaba el grupo de 10 a 14 años. Entre las personas adultas se mantiene una alta presencia de mujeres (67,8%) y continúan siendo

mayoritarios los abuelos y abuelas acogedoras, aunque su peso ha disminuido al 61% frente al 66,2% del año anterior.

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, y en tercer lugar el desarrollo de grupos de autoayuda. Bajo estas directrices, a lo largo del 2025 se han programado actividades orientadas tanto a las familias como a personas acogidas y personas acogedoras, con un total de 501 participantes y 728 horas dedicadas. Las actividades con mayor participación han sido las de respiro familiar (75 participantes), la terapia familiar (59), el encuentro anual de personas acogedoras (62) y los talleres socioeducativos para acogedores y menores (62). En términos de horas, la terapia familiar concentra el grueso de la dedicación profesional (70,3% del total de horas).

INCREFAM mide anualmente la percepción de los participantes con el programa. Su resultado ha sido muy positivo, superior al 9 (escala 0-10) en todos los casos. El porcentaje de familias que han percibido una mejora en sus competencias parentales se sitúa en el 81,3%.

6.3.11 Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar

Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar	**Espacio que proporciona a niñas, niños y sus familias un hogar, una residencia en la que llevar una vida lo más parecida posible a la normalidad mientras los menores reciben un tratamiento médico de larga duración, para el cual se han tenido que desplazar fuera 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 2025	259 familias	Definición de personas usuarias	Familias
Número de personas únicas usuarias en 2025	915		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2025	125.000 euros	% ejecutado	100% (125.000 euros)
Principales indicadores de procesos	• N.º Personas atendidas: 915 • N.º Actividades realizadas: 240		
Principales indicadores de resultados	Valoración media de satisfacción de las familias: 9,6 (escala de 0 a 10)		

El proyecto Un Hogar Fuera del Hogar se lleva a cabo mediante convenio de subvención nominativa con la Fundación Infantil Ronald McDonald. La residencia 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 alguno de sus hijos y tras

derivación de trabajadoras y trabajadores sociales de los hospitales pediátricos públicos de fuera de Madrid.

Durante el año 2025 han residido en la casa **259 familias** con un promedio de estancia de 20 días por familia, siendo la tasa de ocupación media anual del **83,7%.** El total de **personas residentes** ha sido **915** (244 menores y 671 personas adultas). La edad media de los niños, niñas y adolescentes en tratamiento es de 7 años.

Cabe destacar que el 47,1% de las familias atendidas en 2025 eran familias con reingreso, lo que refleja el carácter continuado del apoyo que ofrece el recurso.

El **Hospital** Infantil Universitario Niño Jesús, en cuyo recinto se ubica la casa, es el principal punto de procedencia de las familias, con el 78,5% del total, seguido por el Hospital Gregorio Marañón (8,8%). Y en relación con la **especialidad médica** de los pacientes, oncología es la más frecuente (44,5%).

Para fomentar en la casa un clima de tranquilidad y de apoyo mutuo, el equipo profesional planifica y ejecuta actividades grupales y sesiones lúdicas. En 2025 se han llevado a cabo **240 sesiones** con un total de **3.934 participantes** (1.810 personas adultas y 2.124 menores de edad), con una ratio de 16,4 participantes por sesión.

6.4 COORDINACIÓN PERMANENTE

En el ejercicio de las competencias municipales en materia de familia, el Ayuntamiento de Madrid mantiene una coordinación permanente con el Sistema Judicial y con diversas estructuras existentes en el ámbito autonómico, municipal y distrital.

6.4.1 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**.

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

Por otra parte, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los juzgados su red de recursos de atención a las familias:

- Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF).

- 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) 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 se apoyan en intervenciones ejecutables desde los propios Centros de Atención a la Infancia (CAI).

En 2025, desde el sistema judicial se derivaron a 398 familias, de las cuales un 64% provenían de los Juzgados de Primera Instancia/de Familia y un 31% de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (67,1% y 32,3% respectivamente en 2024).

De las familias derivadas desde los juzgados y que han sido atendidas en los recursos de la red de atención a familias del Ayuntamiento, el 71% ha sido para llevar a cabo un régimen de visitas en PEF, el 12% han recibido apoyo familiar en CAF, el 6% han solicitado intervención psicosocial en el SOP (Servicio de Orientación Psicosocial de Conflicto de Intensidad Media). Sólo un 2% fueron derivadas a coordinación de parentalidad y un 1% acudieron a mediación intra judicial en CAF (Centro de Apoyo a las Familias).

Un cometido importante de los mencionados recursos que atienden a las familias derivadas desde el Sistema Judicial es precisamente aportarle información objetiva de alto valor para la toma de decisiones. En 2025 se remitieron al sistema judicial 1.052 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.

6.4.2 Casa Familias

Casa Familias es un **modelo municipal de atención integral a las familias que integra en un único equipamiento los principales recursos dirigidos a familias, infancia y adolescencia.**

Este modelo unifica servicios previamente dispersos en la ciudad, optimiza su coordinación y facilita un acceso más sencillo y eficiente para la ciudadanía. Entre sus beneficios, destaca:

- Conexión entre las funciones preventivas y las asistenciales.

- Eficacia en la intervención al integrar los diferentes niveles de riesgo psicosocial.

- Optimización de los recursos profesionales, reduciendo duplicidades y potenciando sinergias.
- Agilidad 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.

Casa Familias "Eduardo Dato", ubicada el distrito de Tetuán, fue la primera experiencia del proyecto de integración de servicios. En la actualidad, aúna en un único espacio los siguientes:

- Centro de Atención a la Infancia (CAI 5)
- Centro de Apoyo a las Familias (CAF 6)
- Punto de Encuentro Familiar (PEF 1)

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 4)
- Punto de Encuentro Familiar (PEF 4)
- Centro Especializado en Atención a Familias en situación de Ruptura de Pareja (CERPA)
- Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA).
- Centros de Apoyo a la Infancia (CAI 4).
- Programa "Quedamos al salir de clase".

6.5 CONVOCATORIA PÚBLICA DE SUBVENCIONES

En el año 2025, en el marco del Plan Estratégico de Subvenciones 2024-2027, la DG de Familia e Infancia desarrolló **dos convocatorias públicas de subvenciones:**

- **Convocatoria pública de subvenciones 2025 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro** que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Familia e Infancia en materia de familia, infancia, adolescencia y natalidad.

- **Convocatoria pública de subvenciones por nacimiento o adopción de menor a favor de los progenitores/as o adoptantes** empadronados en el municipio de Madrid

Las subvenciones destinadas al desarrollo de **proyectos orientados a la familia, la infancia, adolescencia y natalidad**, dirigida a entidades y organizaciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollan iniciativas en el municipio de Madrid, tienen como finalidad:

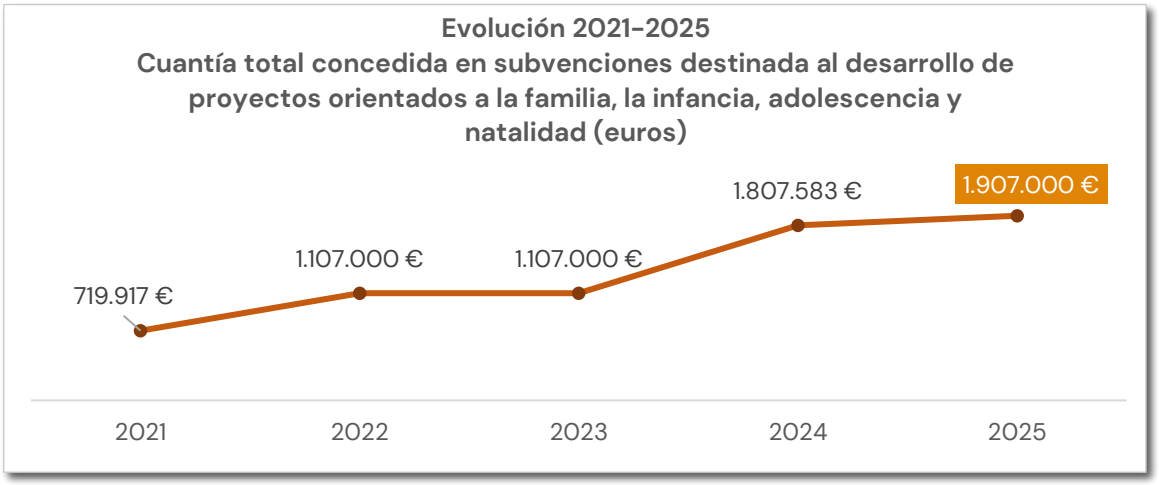
- Fomentar la natalidad, impulsando acciones que la favorezcan a través de información, asesoramiento, atención individualizada y acompañamiento, así como apoyando medidas para conciliar la vida familiar, laboral y personal.

- Promover acciones que faciliten y favorezcan la convivencia familiar, la asunción de funciones parentales positivas y el adecuado desarrollo de los niños y niñas.

- Prevenir la exclusión social de niñas, niños y adolescentes (mujeres y hombres) a través de servicios y actividades socioeducativas, psicoterapéuticas o pre laborales que contribuyan a su desarrollo integral y/o capacitación laboral, y promover su participación en los temas que les incumben y que contribuyan a su desarrollo integral y/o capacitación laboral.

En la convocatoria pública correspondiente al 2025 se ha subvencionado a un total de 55 proyectos que han beneficiado a 9.165 niñas, niños y adolescentes con un importe de 1.907.000 €. Este importe supone el 95% de la cuantía solicitada por las entidades participantes en la convocatoria.

Figura 6.5.1. Evolución de la cuantía total concedida en subvenciones destinada al desarrollo de proyectos orientados a la familia, la infancia y la adolescencia (euros).



Fuente: Departamento Jurídico de la DGFI.

La convocatoria dirigida a progenitores o adoptantes empadronados en el municipio de Madrid **por nacimiento o adopción de menor** se ha iniciado en 2025 como una medida del *Plan Estratégico de Protección de la Maternidad y la Paternidad y de Fomento de la Natalidad y la Conciliación en la ciudad de Madrid*. El objeto de la convocatoria es regular las condiciones de concesión de ayudas económicas de pago único por cuantía de:

- 500 euros de importe por el primero de los hijos/as nacidos o adoptados.
- 750 euros de importe por el segundo de los hijos/as nacidos o adoptados.
- 1.000 euros de importe por el tercero o más de los hijos/as nacidos o adoptados.

La convocatoria incluye nacimientos y adopciones que hayan tenido lugar entre el 1 de junio de 2025 y el 31 de agosto de 2026, por lo que, a fecha de elaboración de esta memoria, el proceso continúa abierto.

6.6 LÍNEAS FUTURAS DE ACTUACIÓN

Con la mirada puesta en el ejercicio 2026 y el firme propósito de seguir fortaleciendo nuestro servicio a la ciudadanía, nuestras líneas de actuación se orientan a garantizar la continuidad de las políticas dirigidas a las familias madrileñas, fortaleciendo sus servicios y explorando nuevas oportunidades.

Entre otros, la *Dirección General de Familia e Infancia* afrontará los siguientes desafíos:

- Desarrollo de **estructuras de seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de Protección de la Maternidad y Paternidad y la Conciliación** en la ciudad de Madrid.
- Celebración, por tercera ocasión, del **Día Internacional de las Familias el 9 de mayo de 2026.**
- **Apertura de la nueva Casa Familias** en Ensanche de Vallecas.
- **Resolución de la primera convocatoria de ayudas por nacimiento o adopción** de menores a favor de progenitores o adoptantes 2025-2026.
- **Aprobación de la nueva convocatoria de ayudas por nacimiento o adopción** de menores a favor de progenitores o adoptantes 2026-2027.
- **Aprobación de la convocatoria pública de subvenciones 2026-2027 a entidades e instituciones de carácter social** sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Familia e Infancia en materia de familia, infancia, adolescencia y natalidad **con la particularidad de su periodicidad bienal** en lugar de anual.



BLOQUE VII. Infancia y Adolescencia

BLOQUE VII. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

7.1. INTRODUCCIÓN GENERAL
7.2. V PLAN DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE LA CIUDAD DE MADRID (V PIAAM)
7.3. SERVICIOS Y PROGRAMAS
Línea de actuación 1: Prevenir el riesgo social de los niños, niñas y adolescentes e intervenir para minimizar sus consecuencias.
7.3.1. Programa de Educación Social
7.3.2. Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA)
7.3.3. Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social
7.3.4. La Quinta Cocina
Línea de actuación 2: Favorecer el desarrollo integral de la infancia y la adolescencia y promover la defensa de sus derechos.
7.3.5. Servicio de Participación de la Infancia y la Adolescencia en la ciudad de Madrid.
Línea de actuación 3: Proteger a las niñas, niños y adolescentes en situaciones de desprotección.
7.3.6. Centros de Atención a la Infancia (CAI)
7.3.7. Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar
7.3.8. Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social y protección de menores
7.4. COORDINACIÓN PERMANENTE
7.4.1. Colaboración con SAMUR-Protección Civil y SAMUR Social
7.4.2. Coordinación con el Área de Protección del Menor de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad de la Comunidad de Madrid
7.4.3. Consejos de Derechos de la Infancia y la Adolescencia
7.5. LÍNEAS FUTURAS DE ACTUACIÓN

BLOQUE VII. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

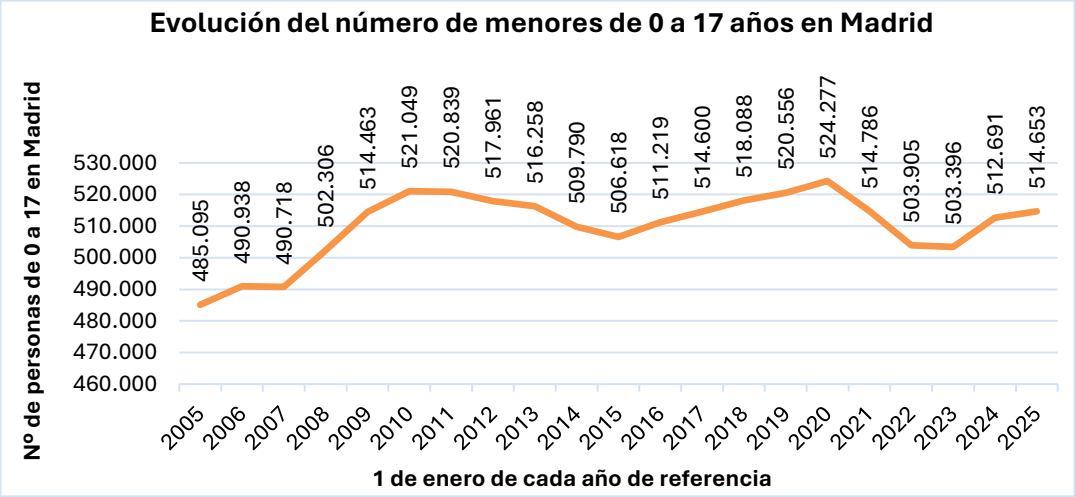
7.1. INTRODUCCIÓN GENERAL

Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) procedentes del Padrón Municipal, a 1 de enero de 2025 residían en la ciudad de Madrid un total de **514.653 personas con edades comprendidas entre 0 y 17 años**.

La evolución de este grupo de población muestra una tendencia de crecimiento constante en los últimos años, solo interrumpida en periodos de crisis, como la crisis económica entre 2008 y 2015 o la pandemia de COVID-19 entre 2020 y 2022.

En la actualidad, **la población infantil y adolescente representa aproximadamente el 15% de la población total residente en la ciudad**. Estos datos reflejan el peso demográfico de la infancia y la adolescencia en Madrid y la necesidad de seguir desarrollando políticas y recursos dirigidos a este grupo de población en general y, en particular, a aquellas y aquellos en situación de desprotección o en riesgo de exclusión social.

Figura 7.1.1. Número y evolución de personas de 0 a 17 años en la ciudad de Madrid.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Padrón Municipal.

Por razón del 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, las competencias orientadas a la infancia y la adolescencia recaen en la Dirección General de Familia e Infancia (DGFI)[7], que planifica y desarrolla actuaciones dirigidas a la población infantil y adolescente de acuerdo con el exhaustivo análisis de datos procedentes de diversas fuentes, tanto externas (por ejemplo, la Encuesta de Condiciones de Vida del INE), como internas, a través de la monitorización continua del desempeño de los distintos servicios de los que es responsable.

[7] Además de estas competencias, la Dirección General de Familia e Infancia también tiene competencias en materia de familia.

En términos concisos, todas las competencias en materia de infancia y adolescencia asignadas a la DGFI se sustentan en **tres pilares básicos** de actuación: la prevención del riesgo social, la promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia y la protección[8]. Bajo este enfoque, la DGFI se plantea **tres líneas de actuación:**

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

La organización y la estructura de la DG responden a esta orientación estratégica. Así, los centros, programas, servicios y recursos dirigidos a la infancia y la adolescencia se planifican y gestionan a través de dos áreas o departamentos, cada uno con servicios concretos[9]:

- Departamento de **Prevención del Riesgo Social en la Infancia y la Adolescencia.** En esta memoria se incluye información sobre los siguientes servicios:
    1. Servicio de Educación Social.
    2. Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA).
    3. Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social.
    4. La Quinta Cocina.
- Departamento de **Protección de la Infancia y la Adolescencia**, que incluye:
    1. Servicio de Participación de la Infancia y la Adolescencia en la ciudad de Madrid.
    2. Centros de Atención a la Infancia (CAI).
    3. Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar.
    4. Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social y prevención de menores.

Esta estructura permite articular las políticas municipales dirigidas a la infancia, la adolescencia y las familias, garantizando una intervención coordinada e integral en materia de protección, prevención y promoción de derechos.

[8] Para una completa enumeración de las competencias de la DGFI, consultar 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: ANM2024_162.pdf.

[9] En la DGFI existen otros departamentos, como el de Familia, que se ocupa de servicios que han sido descritos en el bloque "Familia" de esta memoria. Además el Departamento Jurídico y de Asuntos Generales y el Departamento de Planificación y Estrategia de Familia e Infancia se ocupan de otras tareas transversales a los servicios desarrollados en ambos bloques.

7.2. V PLAN DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE LA CIUDAD DE MADRID (V PIAAM)

Adicional a esta línea de actuación continuada, y al mismo tiempo motivado por el firme compromiso del Ayuntamiento con la infancia y la adolescencia, cabe hacer especial mención al **V Plan de Infancia y Adolescencia de la ciudad de Madrid (V PIAAM)** aprobado y puesto en marcha en 2025 y con vigencia temporal hasta el 2028. El V PIAAM se integra en la trayectoria consolidada de Madrid como **Ciudad Amiga de la Infancia**, reconocimiento otorgado por UNICEF desde 2008, y que una vez más ha sido renovado en 2025. Esta iniciativa promueve que los gobiernos locales y sus aliados definan metas orientadas al cumplimiento de cinco objetivos marco[10] y tomen como referencia primordial para el desarrollo de políticas públicas dirigidas a la infancia, los principios y derechos de la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Naciones Unidas en 1989.

Para mantener este reconocimiento es necesario cumplir diversos requisitos, entre ellos situar la infancia y la adolescencia como prioridad estratégica de la ciudad, mantener un compromiso continuado y cumplir indicadores de seguimiento y evaluación.

En Madrid, este compromiso se ha concretado en sucesivos Planes de Infancia y Adolescencia, que actúan como instrumentos estratégicos para organizar, orientar y mejorar las actuaciones municipales. Terminado el periodo de vigencia del IV PIAAM (2020-2023), el V Plan (2025-2028) se estructura en 6 ejes estratégicos y se desarrolla a través de 14 líneas de actuación, 35 objetivos y 100 medidas específicas destinadas a mejorar el bienestar, la participación y la protección de la infancia y la adolescencia en la ciudad[11].

Figura 7.2.1. Estructura del V Plan de infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid.



Fuente: elaboración propia a partir del V Plan de Infancia y Adolescencia 2025-2028

[10] Los cinco objetivos marco de la iniciativa Ciudad Amiga de la Infancia son: 1. que cada niño, niña y adolescente sea valorado, respetado y tratado justamente dentro de su comunidad; 2. que sus voces, necesidades y prioridades sean escuchadas e incorporadas en las normas, políticas públicas, presupuestos y decisiones que les afectan; 3. que todos tengan acceso a servicios esenciales de calidad; 4. que vivan en entornos seguros y limpios; 5. que puedan disfrutar de la vida familiar, el juego y el ocio.

[11] Para más información acerca del V PIAAM, ver V Plan de Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid 2025-2028 - Conoce nuestro Plan - Ayuntamiento de Madrid.

El V PIAAM se articula mediante un modelo de gobernanza transversal, impulsado por la Dirección General de Familia e Infancia, que actúa como unidad coordinadora. Participan todas las Áreas de Gobierno y Juntas de Distrito, además de entidades sociales y educativas. Se establecen estructuras formales de coordinación, seguimiento y evaluación, entre ellas la Comisión Interáreas, con representación de todas las áreas y distritos, o la Comisión de Expertos, órgano consultivo constituido por personas de reconocido prestigio en la materia, con representación de entidades externas.

Además, el V PIAAM consta de otros espacios de coordinación, como el Consejo de Área de Atención a la Infancia y la Adolescencia, los Consejos Locales de Derechos de la Infancia y la Adolescencia o la Comisión de Promoción de la Participación de ONG.

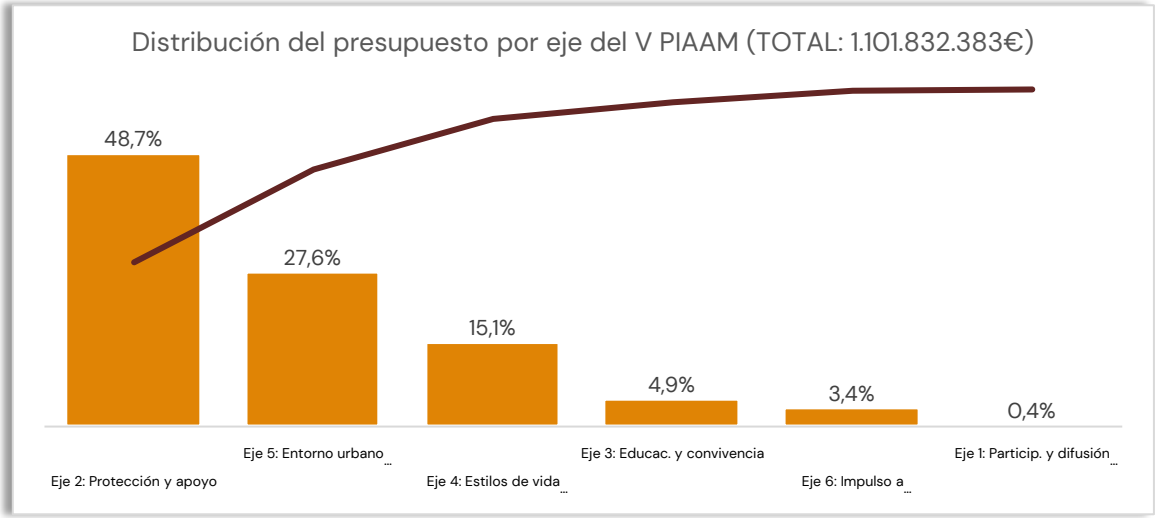
El V PIAAM define un sistema de seguimiento basado en informes anuales y un informe evaluativo final al cierre del periodo 2025–2028. Para la evaluación continua del grado de cumplimiento de medidas e indicadores el plan prevé la participación de las áreas y distritos mediante el intercambio continuo de datos, reporte de indicadores y otro tipo de información de alto valor estratégico.

Para ello, utiliza tres niveles de indicadores:

1) Indicadores básicos anuales, agrupados en 10 grupos: cumplimiento, beneficiarios, actuaciones, coordinación, entidades implicadas, satisfacción, incidencias, gasto, impacto y continuidad.
2) Indicadores de Ciudades Amigas de la Infancia, vinculados a gobernanza, participación, servicios esenciales, entornos seguros y bienestar.
3) Indicadores específicos por eje, que incluyen datos cuantitativos (acciones ejecutadas, población atendida, recursos movilizados) y cualitativos.

El plan cuenta con un presupuesto total de **1.101.832.383€**, distribuido por ejes:

Figura 7.2.2. Distribución por eje del presupuesto del V Plan de infancia y Adolescencia.



Fuente: elaboración propia a partir del V Plan de Infancia y Adolescencia 2025-2028

En 2025, como cumplimiento de una medida del IV Plan de Infancia y Adolescencia que se mantiene en el V Plan, el 19 de noviembre de 2025 tuvo lugar el **14º Pleno de la Infancia del Ayuntamiento de Madrid**, dirigido a niñas y niños de entre 6 y 12 años que forman parte de las 21 comisiones de participación de la infancia y adolescencia (COPIA), con representación de todos los grupos políticos y la presidencia del delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad. Este espacio permite que los niños y niñas participen activamente en el diseño de políticas públicas aportando ideas innovadoras y soluciones concretas a los desafíos de la ciudad.

7.3. SERVICIOS Y PROGRAMAS.

A continuación, se presenta el desempeño de cada uno de los servicios implicados en la atención a la infancia y la adolescencia durante el año 2025. La secuencia de exposición sigue el orden de las líneas de actuación descritas previamente:

Línea de actuación 1: Prevenir el riesgo social de los niños, niñas y adolescentes e intervenir para minimizar sus consecuencias.

7.3.1 Programa de Educación Social

Programa de Educación Social	Este programa 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 2025	44.536[12]	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2025	7.126		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2025	4.465.053,36 euros	% ejecutado	99,99% (4.464.826,24 euros)
Recurso web	Educación Social	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos	• Número de familias atendidas en el Servicio de Educación Social: 3.457 • Niñas, niños y adolescentes atendidos en el servicio de Educación Social: 30.627		
Principales indicadores de resultados	• Valoración de la atención familiar recibida: 9,4 en una escala del 0 al 10. • Consideración de que los niños, niñas y adolescentes se han sentido escuchados por los educadores sociales: 9,5 en una escala de 0 a 10.		
	•		

[12] Una persona puede ser atendida en varios servicios dentro del Servicio de Educación Social.

El programa de Educación Social tiene **cuatro líneas de actuación**:

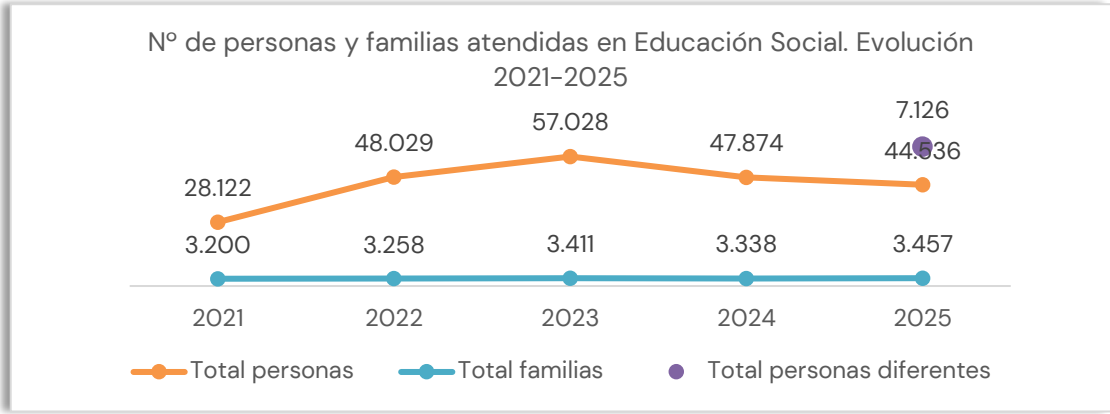
1. **Servicio de atención a las familias en su domicilio** para superar las dificultades de la vida familiar.
2. **Servicio de acompañamiento a las familias** para promover su autonomía.
3. **Servicio de atención en grupos socioeducativos** para la mejora de las competencias personales.
4. **Servicio 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 programa 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. Es, pues, un servicio especializado que complementa las actuaciones llevadas a cabo por los centros municipales de servicios sociales.

El programa está formado por 110 educadores sociales, de los cuales, 4 tienen funciones de coordinación y 106 son distribuidos en los 21 distritos de Madrid.

En el año 2025, Educación Social ha atendido a 3.457 familias y dado 44.536 servicios a 7.126 personas diferentes[13], cifras que suponen una vuelta a la normalidad después de los años post COVID en los que se registraron repuntes importantes de servicios prestados.

Figura 7.3.1.1. Evolución 2021-2025 del número de familias y personas atendidas en Educación Social.



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

El servicio con mayor volumen de intervenciones es el Servicio de Atención a Menores en su Entorno Cotidiano, que desarrolla actuaciones socioeducativas en espacios comunitarios frecuentados por población infantil y adolescente. Se trata de actividades grupales que permiten atender simultáneamente a numerosos menores y a sus familias; en 2025 se registraron 30.104 atenciones.

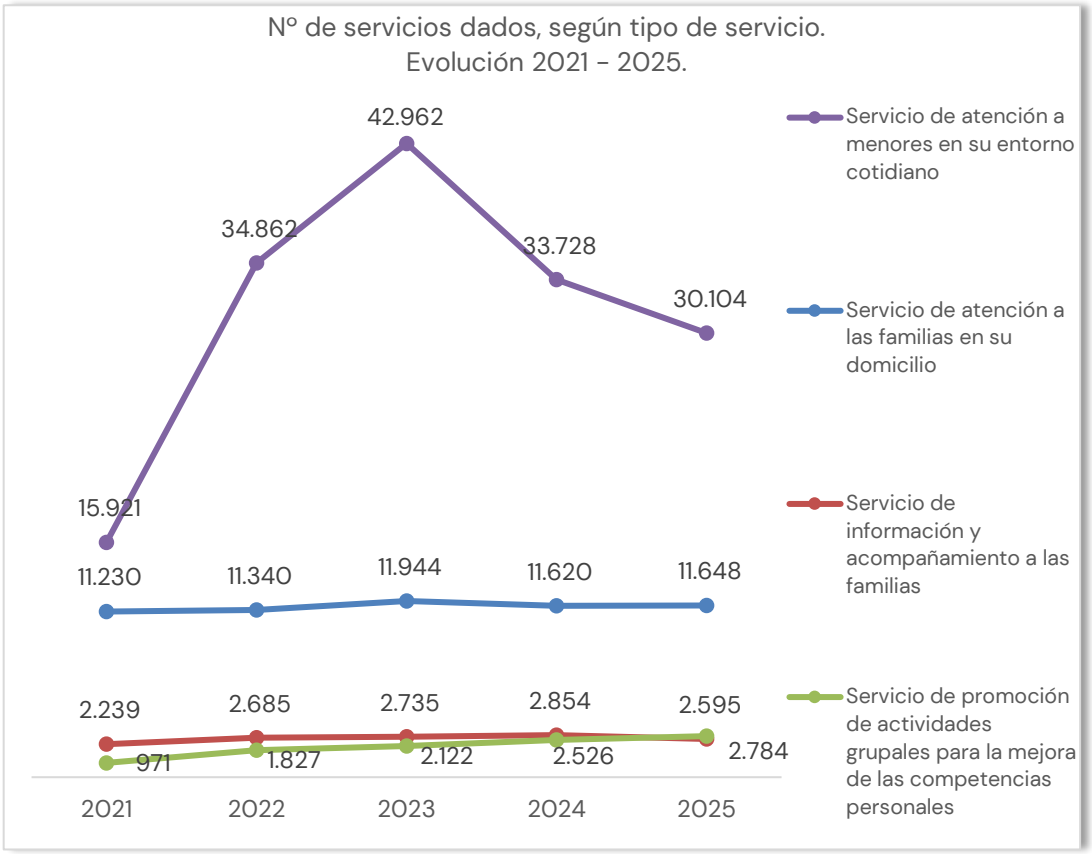
[13] No se dispone de la evolución de este indicador.

Le sigue el Servicio de Atención a Familias en el Domicilio, orientado al fortalecimiento de las capacidades parentales y la mejora de la dinámica familiar en ámbitos como la convivencia, la organización doméstica, la crianza y educación de menores, la salud, la integración escolar o la inserción laboral. En 2025 se realizaron 11.648 intervenciones.

El Servicio de Promoción de Actividades Grupales para la Mejora de las Competencias Personales continúa consolidándose, con 2.784 participaciones en 2025 y una evolución ascendente.

Por último, el Servicio de Información y Acompañamiento a las Familias registró 2.595 intervenciones, orientadas a la orientación, el acceso a recursos y el acompañamiento en distintos procesos sociales y administrativos.

Figura 7.3.1.2. N.º de servicios dados por Educación Social, según tipo de servicio. Evolución 2021 - 2025.



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

En cuanto a la distribución por grupos de edad, el grupo más numeroso corresponde a adolescentes (22.691), seguido de personas adultas (11.617). En menor proporción se atendió a niños y niñas de 0 a 12 años (7.936) y a jóvenes de 18 a 25 años (2.292). Se mantiene así la tendencia de años anteriores, con predominio de adolescentes (51%) y personas adultas (26%) sobre el total de atenciones.

En relación con el sexo, 26.282 (59%) de las personas atendidas fueron niñas o mujeres. En cuanto a la nacionalidad, predomina la española, con 33.169 (74%) intervenciones dirigidas a este grupo, pero se registra una significativa presencia de población extranjera.

Tabla 7.3.1.1. Perfil de personas atendidas (según el número de servicios) por Educación Social. 2025.

Infancia (0-12 años)	Adolescencia (13-17)	Juventud (18-25)	Adultez (≥ de 26 años)	Mujeres	Hombres	Espa-ñola	Extran-jera	TOTAL
7.936	22.691	2.292	11.617	26.282	18.254	33.169	11.367	**44.536**
18%	51%	5%	26%	59%	41%	74%	26%	**100%**

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

En relación con la tipología de familias, cabe destacar que la mitad de las familias atendidas por Educación Social son monoparentales:

Tabla 7.3.1.2. Perfil de las familias atendidas por Educación Social. 2025

	N.º	%
Monoparental mujer	1.732	50%
Nuclear	990	29%
Extensa	360	10%
Reconstituida	232	7%
Monoparental hombre	79	2%
Multinuclear con parentesco	37	1%
Otras	27	1%
TOTAL	**3.457**	**100%**

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

El compromiso municipal con la calidad y la mejora continua del programa de Educación Social se refleja en su Carta de Servicios, aprobada en 2014 y certificada en diciembre de 2025.

En relación con la valoración por las personas usuarias, en 2025 la satisfacción global fue muy positiva entre todos los colectivos atendidos. Las familias lo valoraron con una nota media de 9,3 (sobre 10); los adolescentes le otorgaron un 9,2, mientras que los niños y niñas lo puntuaron con un 4,8 (sobre 5).

Entre los aspectos mejor valorados destacan el trato recibido por el equipo profesional (9,8), la escucha y consideración de sus opiniones (9,7) y el uso de un lenguaje claro y comprensible en la intervención (9,6).

Asimismo, el 97% de las personas encuestadas se manifestó satisfecha con las mejoras percibidas en su situación familiar como resultado de la intervención de Educación Social.

7.3.2 Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA)

<table>
<tr><td colspan="2">Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA)</td><td colspan="2">Programa para el fortalecimiento de las capacidades de adolescentes y jóvenes y su preparación hacia una vida adulta e independiente.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Población a la que se dirige:</td><td colspan="2">Adolescentes y jóvenes de 12 a 21 años, de manera excepcional hasta los 23 años, residentes en el municipio de Madrid que se encuentren en situación de riesgo o de conflicto social.
Además de la intervención con adolescentes y jóvenes, desde el Programa ASPA se realiza en ocasiones un trabajo complementario con sus familias, fundamentalmente desde la línea de apoyo socioeducativo.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="2">Compensar déficits personales, familiares y sociales presentes en adolescentes y jóvenes que se encuentran en situación de riesgo o conflicto social.</td></tr>
<tr><td>Número total de personas usuarias en 2025</td><td>3.905</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Personas individuales</td></tr>
<tr><td>Número de personas únicas usuarias en 2025</td><td>3.905</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td colspan="3">No procede.</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2025</td><td>3.860.032,90 euros</td><td>% ejecutado</td><td>99,97% (3.858.761,88 euros)</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>ASPA</td><td>Redes sociales</td><td>No procede</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="2">• Número de ofertas de empleo: 2.316 ofertas
• Número de contratos formalizados: 1.346 contratos
• Número de personas en procesos de formación y empleo 1.119</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="2">• Grado de satisfacción de los/las adolescentes atendidos/as en el Programa ASPA: 9,36 (escala de 0 a 10)
• Número de contratos laborales formalizados en el programa en 2025: 1.346</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2">.</td></tr>
</table>

El **Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA)** ofrece servicios de acuerdo con cinco líneas de acción:

1. Actuaciones de **apoyo socioeducativo** para la prevención de situaciones de riesgo social por desatención familiar, entornos urbanos degradados, pobreza desigualdad o discriminación.
2. 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.
3. Actuaciones de **apoyo a adolescentes progenitores** favoreciendo su capacitación para el cumplimiento de sus responsabilidades como madres/padres y ofreciendo apoyos que permitan disfrutar de sus propios derechos.
4. Actuaciones de **prevención de la violencia**, en cualquiera de sus facetas, incluyendo tanto al autor como a la víctima de la violencia.

5. Actuaciones de **apoyo prelaboral** acompañando en la incorporación laboral como elemento clave para una transición a una vida adulta autónoma.

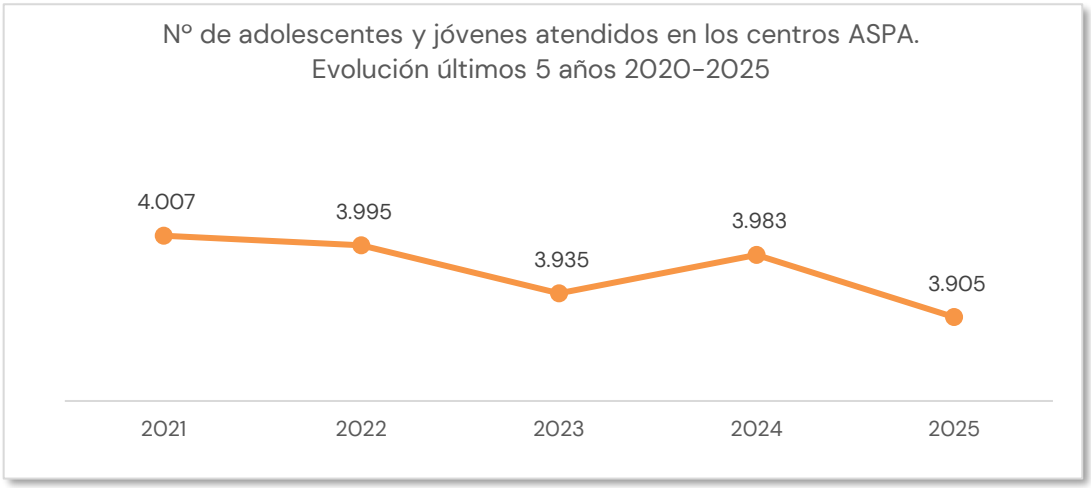
El acceso al servicio se realiza a iniciativa propia, por derivación de los centros de servicios sociales o por derivación de otras entidades.

La intervención en cada una de estas líneas se concreta a través de la atención individual, grupal, familiar y comunitaria, tanto en los lugares de su vida cotidiana (domicilio familiar, centros educativos, equipamientos de ocio, culturales o deportivos a los que acudan), como en cada uno de los 8 centros de referencia con los que cuenta el programa, que dan cobertura a toda la ciudad de Madrid.



A lo largo del año 2025, el servicio ASPA ha atendido a un total de 3.905 jóvenes. Estas cifras, aunque suponen un ligero descenso, se mantienen en entornos muy similares a los de años precedentes.

Figura 7.3.2.1. Evolución del número de adolescentes y jóvenes participantes en el servicio ASPA durante los últimos cinco años.



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

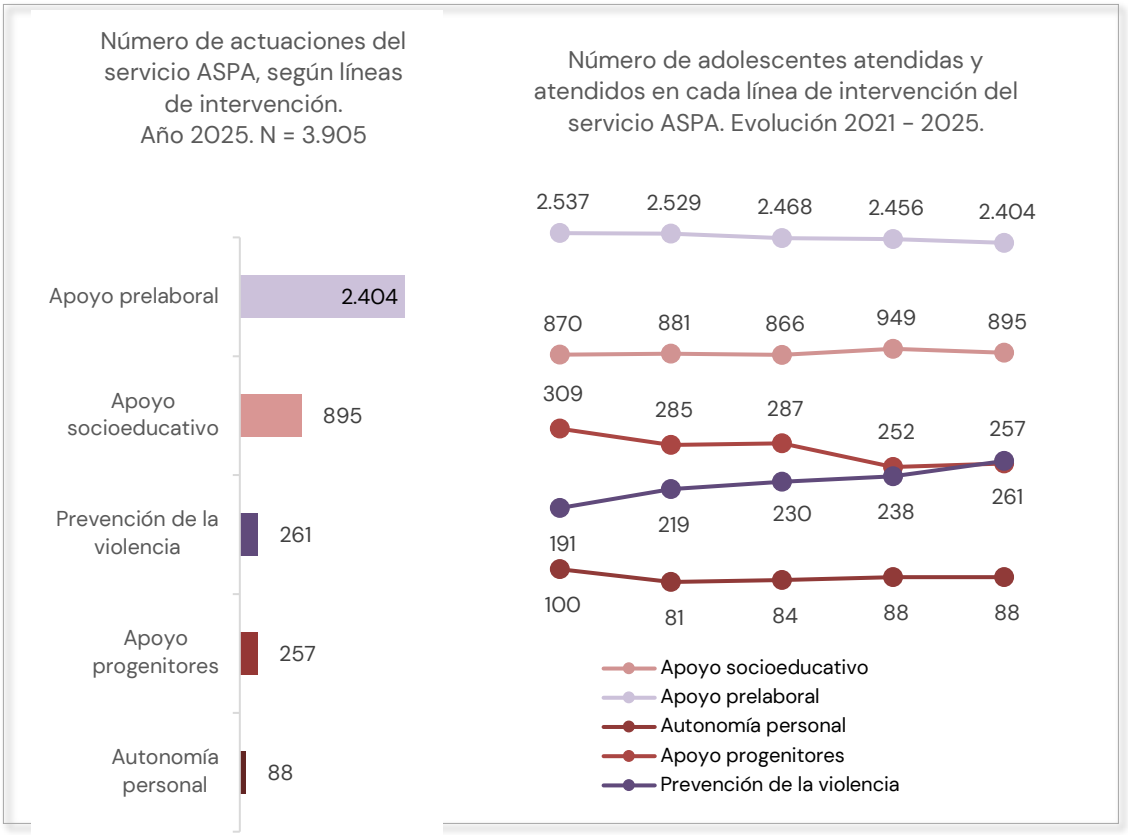
En cuanto a las vías de acceso al servicio, 1.545 adolescentes (40%) accedieron mediante derivación de los centros municipales de servicios sociales, 1.430 (37%) lo hicieron por iniciativa propia, y 920 (23%) fueron derivados desde otras entidades o recursos.

De los 3.905 adolescentes atendidos durante el año 2025, más de la mitad (2.404, lo que representa un 62%) participaron en alguna actividad relacionada con la línea específica de **apoyo prelaboral**. Ello indica que las necesidades relacionadas con la empleabilidad, la formación para el trabajo y la transición al mercado laboral siguen siendo prioritarias para la población destinataria y, por ende, la esencia del programa.

La **línea de apoyo socioeducativo** tiene también un peso significativo en el volumen total de atención ofrecida por el programa: 895 (23%) de los adolescentes participantes lo hicieron en actividades vinculadas a esta línea, que aporta un refuerzo de competencias personales, educativas y sociales de cara a facilitar la continuidad formativa y la futura inserción laboral.

Las líneas de **prevención de la violencia, apoyo a adolescentes progenitores y apoyo a la autonomía personal** son más específicas y, por ello, tienen menor número de participantes (261, 257 y 88, respectivamente). Sin embargo, se dan dos tendencias evolutivas destacables. Por un lado, el descenso continuado en la atención a adolescentes progenitores; por otro, el incremento ininterrumpido y progresivo de las actuaciones de prevención de la violencia.

Figura 7.3.2.2. Distribución y evolución en los últimos cinco años de las actuaciones del servicio ASPA, según líneas de intervención.



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

De forma complementaria a las intervenciones individualizadas, 1.834 jóvenes participaron en **actividades grupales** desarrolladas por el servicio. Estas actuaciones se orientaron principalmente al refuerzo de las competencias para la inserción laboral (1.119 participantes) y al desarrollo personal (772). Asimismo, se llevaron a cabo actividades de ocio educativo (698 participantes), acciones formativas (380), iniciativas dirigidas a promover la convivencia familiar (155), actividades de promoción de la salud (131) y espacios de participación juvenil (262).

Este conjunto de actividades grupales constituye un complemento a la intervención individual, favoreciendo el desarrollo de competencias personales y sociales, así como la generación de espacios de apoyo y socialización entre iguales.

El perfil sociodemográfico de los participantes en el programa arroja una paridad entre chicos y chicas, sobrerrepresentación de la franja de edad correspondiente a la más próxima a la incorporación al mercado laboral (es decir, de 18 a 20 años, que representan al 46% de usuarios y usuarias del año 2025) y una mayoría de nacionalidad española (63%). Sobre este último aspecto, cabe destacar la creciente presencia de jóvenes de otras nacionalidades, que en 2025 representaron el 37% de las personas atendidas.

Tabla 7.3.2.1. Perfil de los y las participantes en el Programa ASPA. 2025.

	2021	2022	2023	2024	2025	2025 (%)
Chica	1.954	2.000	1.975	1.987	1.963	50%
Chico	2.053	1.995	1.960	1.996	1.942	50%
TOTAL	4.007	3.995	3.935	3.983	3.905	100%
	2021	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	52%
De 12 a 15 años	369	457	435	419	464	12%
De 16 a 17 años	668	732	762	873	815	21%
De 18 a 20 años	1.974	1.902	1.836	1.806	1.778	46%
Más de 21 años	996	904	902	885	848	22%
TOTAL	4.007	3.995	3.935	3.983	3.905	100%
	2021	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	52%
Española	2.901	2.781	2.628	2.585	2.474	63%
Extranjera	1.106	1.214	1.307	1.398	1.431	37%
TOTAL	4.007	3.995	3.935	3.983	3.905	100%

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

En 2025, un total de 1.144 personas participantes (29%) recibieron alguna oferta de empleo y 971 (25%) lograron formalizar un contrato de trabajo. De estas últimas, 455 fueron mujeres (23% del total de mujeres participantes) y 516 hombres (27% del total de hombres participantes).

Las inserciones laborales se concentraron principalmente en los sectores de hostelería, comercio, logística y limpieza, ámbitos que continúan ofreciendo mayores oportunidades de acceso al empleo para las personas participantes en los programas.

Por último, con objeto de avanzar hacia un modelo de mejora continua, en los centros ASPA se mide la percepción con el servicio prestado a los participantes, tanto a nivel individual, como grupal. En este sentido, en 2025, el 91,7% de las personas encuestadas manifestaron sentirse "muy satisfechas" con el servicio recibido, valorándolo con calificaciones de 8 a 10 en una escala de 0 a 10, y dando una valoración media de 9,5.

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

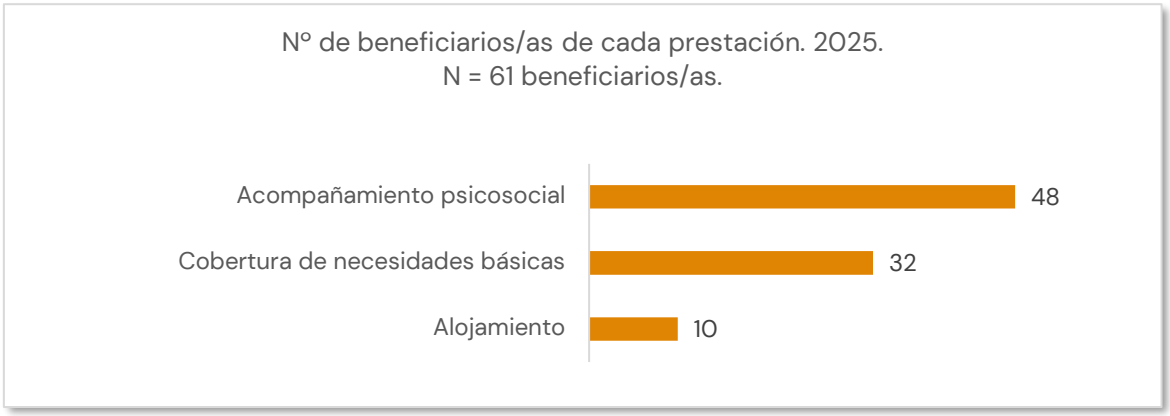
Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social	Programa de apoyo residencial para jóvenes en situación de grave vulnerabilidad social a través de la dotación de un sistema ágil de respuesta a estas necesidades y proporcionando un soporte suficiente que favorezca los procesos de transición a la vida autónoma.		
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 2025	61	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2025	61		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2025	87.000,00 euros	% ejecutado	100% (87.000,00 euros)
Recurso web	**No procede**	Redes sociales	**No procede**
Principales indicadores de procesos	• Número de jóvenes atendidos en situación de grave vulnerabilidad social: 61		
Principales indicadores de resultados	• Número de jóvenes que han salido del recurso de forma autónoma con su propio alojamiento: 80% • Número de jóvenes derivados a otros recursos: 10%		

El **Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social** se desarrollaba mediante un convenio subvención nominativa con la Fundación ISOS (Instituto para la Sostenibilidad y la Solidaridad Social).

El programa daba 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 programa finalizó en mayo de 2025 y alguno de sus servicios pasaron a integrarse al programa ASPA**.

Desde enero hasta su finalización en mayo de 2025, el programa contó con la participación de 61 jóvenes. Una mayoría de participantes (48, es decir, el 79%) recibieron acompañamiento psicosocial; algo más de la mitad (32,5%) requirieron la cobertura de necesidades básicas (alimentos, ropa…); mientras que el 16% (10 jóvenes) precisaron de alojamiento.

Figura 7.3.3.1. N.º de beneficiarios/as de Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social, por tipo de prestación. 2025.



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

En el 2025 se atendió a mayoría de mujeres (36,6%) frente a hombres (25,4%). La mayor concentración de participantes se dio en los 21 años (15,25%), seguida de los grupos de 19 y 23 o más (3 y 2,2% cada uno).

En cuanto a la nacionalidad, destaca la población española (41,7%), seguida de participantes de origen magrebí (8,1%) y latinoamericano (6,1%).

Tabla 7.3.3.1. Perfil de beneficiarios/as del Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social. 2025.

Participantes por sexo y edad 2025				
	Mujeres	Hombres	TOTAL	
18 años	2	5	7	11%
19 años	8	3	11	18%
20 años	6	4	10	16%
21 años	7	8	15	25%
22 años	4	3	7	11%
23 años o más	9	2	11	18%
TOTAL	36	25	61	100%
	59%	41%	100%	

Participantes por nacionalidad				
	Mujeres	Hombres	TOTAL	
Española	27	14	**41**	67%
Magrebí	1	7	**8**	13%
Latinoam.	5	1	**6**	10%
Otra	0	2	**6**	10%

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

7.3.4 La Quinta Cocina

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 2025		112	Definición de personas usuarias	Adolescentes y jóvenes individuales que participan en alguno de los tres cursos anuales
Número de personas únicas usuarias en 2025		112		
Tasa de cobertura		93,3%		
Presupuesto en 2025		499.799,23 euros	% ejecutado	100% (499.799,23 euros)
Recurso web	LQC	Redes sociales	I: Espacioabiertoqm X: EspacioQM	
Principales indicadores de procesos		• % alumnos/as que finalizan la formación teórico-práctica: 75,9% • % alumnos/as que finalizan las prácticas en restaurantes: 59,8% • N.º de actividades realizadas: 457		
Principales indicadores de resultados		• Grado de satisfacción de los/las alumnas participantes en las ediciones terminadas en el año: 9,4 (escala del 0 al 10). • % de alumnos con inserción laboral al finalizar las prácticas: 50,7%		
		·		

El **proyecto La Quinta Cocina tiene** por objeto facilitar la **inserción sociolaboral de jóvenes** de entre 16 y 23 años **en situación de riesgo de exclusión social a través de su formación y capacitación como ayudantes de cocina y camareros/as.**

Esta formación específica se complementa con otras actividades de carácter de cultural, deportivo y de ocio y tiempo libre. Además, se imparten clases de habilidades sociales y clases de castellano para los alumnos extranjeros.

Al finalizar la formación y las prácticas se elabora con cada alumno un plan individualizado de empleabilidad orientado a conseguir su inserción sociolaboral.

El acceso de los y las jóvenes al servicio puede darse a iniciativa propia, provenir de programas de empleo, o ser fruto de la derivación de los centros de servicios sociales, recursos residenciales u otras entidades.

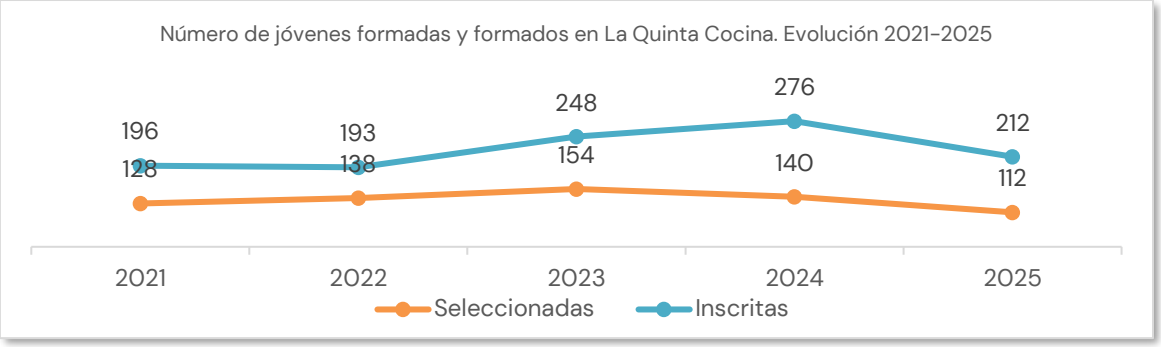
La Cafetería Escuela está gestionada por un equipo multidisciplinar con formación en hostelería y experiencia en la intervención con adolescentes y jóvenes.

Anualmente se realizan 3 cursos, 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.

En las tres ediciones que se han llevado a cabo durante el año 2025, la escuela ha recibido 212 solicitudes y formado a 112 jóvenes.

Figura 7.3.4.1. Evolución en los últimos cinco años del número de personas inscritas y participantes en el Programa de Quinta Cocina.



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

El acceso de los 112 participantes ha sido variado, destacando que 35 de ellos accedieron por derivación de recursos residenciales, 25 por iniciativa propia y 25 a través de ONG.

En el programa de Quinta Cocina se observa de manera sostenida una mayor participación de chicos que de chicas. Durante el año 2025 participaron 112 adolescentes, de los cuales 95 fueron chicos y 17 chicas.

En relación con la edad, se registra una mayor presencia de participantes de 18 a 20 años (46%) y, en cuanto al origen, una mayoría de personas (93%) de nacionalidad extranjera.

Tabla 7.3.4.1. Perfil de personas participantes en el Programa de Quinta Cocina.

	2022	2023	2024	2025	2025 (%)
Chica	30	33	25	17	15%
Chico	108	121	115	95	85%
TOTAL	138	154	140	112	100%
	2022	**2023**	**2024**	**2025**	**2025 (%)**
De 16 a 17 años	20	10	10	19	17%
De 18 a 20 años	65	65	62	51	46%
De 21 a 23 años	43	56	36	22	20%
Más de 23 años	10	23	32	20	18%
TOTAL	**138**	**154**	**140**	**112**	**100%**
	2022	**2023**	**2024**	**2025**	**2025 (%)**
Española	30	13	15	8	7%
Extranjera	108	141	125	104	93%
TOTAL	**138**	**154**	**140**	**112**	**100%**

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

Al finalizar la edición de 2025 del programa Quinta Cocina, se solicitó a todas las personas participantes que respondieran a un cuestionario diseñado para evaluar diferentes dimensiones del curso y su desarrollo. Los resultados reflejan un nivel de satisfacción muy elevado entre el alumnado. En la valoración global del programa, todas las personas encuestadas otorgaron puntuaciones altas: un 9% calificó la experiencia con un 8, un 45% con un 9 y un 46% con un 10, lo que sitúa la puntuación media en 9,4 sobre 10.

El alumnado considera que la formación ha tenido un impacto muy positivo en su aprendizaje personal y en sus perspectivas de empleo. Esta valoración se confirma en que el 100% recomendaría el programa.

Línea de actuación 2: Favorecer el desarrollo integral de la infancia y la adolescencia y promover la defensa de sus derechos.

7.3.5 Servicio de Participación de la Infancia y la Adolescencia en la ciudad de Madrid.

Servicio de Participación de la Infancia y la Adolescencia en la ciudad de Madrid		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 2025	12.575	Definición de personas usuarias	Menores de 6 a 17 años
Número de personas únicas usuarias en 2025	12.575		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2025	620.331,96 euros	% ejecutado	100% (620.331,96 euros)
Recurso web	Servicio de Participación	Redes sociales	Tw: COPIA I: Participandomadrid
Principales indicadores de procesos		• N.º de niños, niñas y adolescentes sensibilizadas/os: 10.958 • N.º puntos de participación: 147	
Principales indicadores de resultados		• Mantenimiento de COPIA en los 21 distritos.	

El **Servicio de Participación de la Infancia y la Adolescencia** en la ciudad de Madrid tiene un doble objetivo: por un lado, **promover y facilitar la participación activa de los niños, niñas y adolescentes en la actividad municipal**, fomentando la libre expresión de sus opiniones en aquellas cuestiones que les afectan; por otro, **propiciar el aprendizaje de pautas de convivencia democrática** basadas en el respeto mutuo, la integración social de la diferencia, la cooperación y la no violencia.

La población destinataria son los niños, niñas y adolescentes entre 6 y 17 años de 13 distritos de Madrid: Centro, Retiro, Chamartín, Chamberí, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Carabanchel, Moratalaz, Ciudad Lineal, Villaverde, Vicálvaro, San Blas-Canillejas y Barajas[14].

Entre los servicios que ofrece el programa, se encuentran los siguientes:

- **Desarrollo de actuaciones de sensibilización y participación** de niños, niñas y adolescentes en asuntos municipales, en centros escolares, entidades sociales y espacios informales.
- **Impulso de la creación y mantenimiento de los Puntos de Participación de la Infancia y la Adolescencia**, como espacios estables para fomentar la participación ciudadana y valores democráticos.
- **Dinamización y seguimiento de las Comisiones de Participación** en los Consejos Locales y a nivel de ciudad, así como la realización de actuaciones participativas conforme al V PIAAM.
- **Promoción de actividades supramunicipales**, la conexión entre los espacios de participación de los distritos, el apoyo a los Plenos Infantiles y Adolescentes y la difusión a través de medios telemáticos.

El servicio 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), en los que la participación es voluntaria.

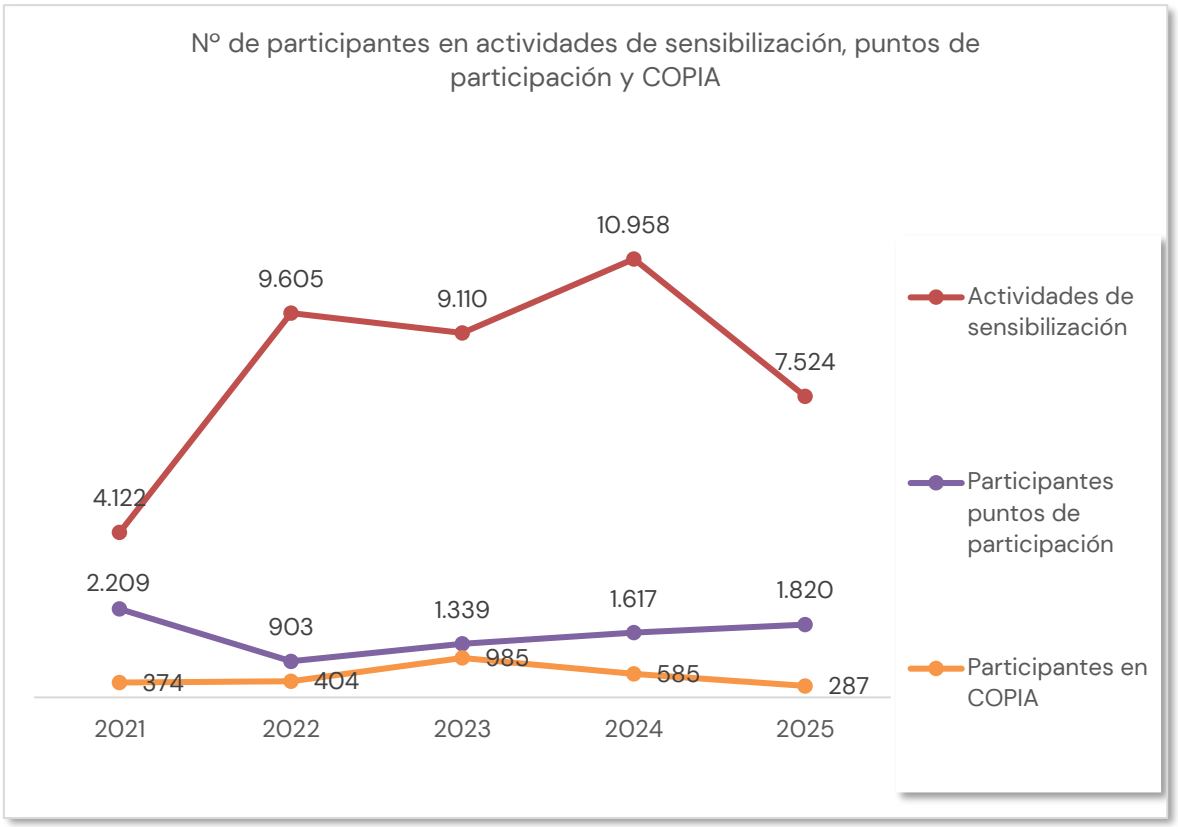
En lo que a actividades de sensibilización se refiere, durante el año 2025 el Servicio de Participación organizó y dirigió actividades que implicaron a 7.524 niños, niñas y adolescentes de los 13 distritos en los que opera, lo que supone una tasa de cobertura del 2,1% de los niños, niñas y adolescentes de la ciudad.

Por otro lado, en el año 2025 ha habido un total de 146 puntos de participación con 1.820 participantes en los 13 distritos en los que ha intervenido el Servicio de Participación, espacios participativos integrados en centros escolares, asociaciones u otros lugares.

Por su parte, las 21 COPIA de los distritos se han mantenido activas con 287 participantes en total.

[14] El resto de los distritos están gestionados por las Juntas de Distrito y no por la DGFI.

Figura 7.3.5.1. Evolución del n.º de NNyA que tomaron parte en actividades de sensibilización, puntos de participación y COPIA.



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

En cuanto al perfil, la edad varía según el tipo de actividad: en sensibilización predominan los adolescentes (70%), con una distribución equilibrada entre chicos y chicas; mientras que en Puntos de Participación y COPIA destacan los niños y niñas de 6 a 12 años, especialmente las niñas, siendo evidente una mayor feminización en el caso de los COPIA (65%).

Tabla 7.3.5.1. Perfil de los participantes en las distintas modalidades.

Niñas, niños y adolescentes sensibilizadas/os 2025						
		Niños 6-12 años	Niñas 6-12 años	Adolesc. (13-17 años) chicos	Adolesc. (13-17 años) chicas	Total
Sensibilización	N	1.111	1.150	2.525	2.738	7.524
	%	15%	15%	34%	36%	100%
Puntos de Participación	N	563	703	250	304	1.820
	%	31%	39%	14%	17%	100%
COPIA	N	57	113	43	74	287
	%	20%	39%	15%	26%	100%

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

Línea de actuación 3: Proteger a las niñas, niños y adolescentes en situaciones de desprotección.

7.3.6 Centros de Atención a la Infancia (CAI)

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 2025	31.314	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2025	31.314		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2025	6.358.695,25 euros	% ejecutado	100% (6.358.695,25 euros)
Recurso web	CAI	Redes sociales	**No procede**
Principales indicadores de procesos		• N.º de personas nuevas atendidas en CAI 2025: 8.039	
Principales indicadores de resultados		• Satisfacción media global personas adultas: 8,8 (escala de 0 a 10) • Satisfacción media global adolescentes: 9,0 (escala de 0 a 10) • Satisfacción media global (niños y niñas de 6-12 años): 4,3 (escala 1-5)	

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.

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) prestan sus servicios conforme a su **Carta de Servicios** (aprobada en 2013 y certificada en 2025[15]), que incluye:

[15] Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia - Ayuntamiento de Madrid

1. Valoración inicial: investigación de posibles situaciones graves de riesgo o desprotección en menores, en coordinación con la red de protección.

2. Evaluación familiar: análisis de la situación del menor y su familia, detección de factores de riesgo/protección y, si procede, elaboración de un Plan de Mejora Familiar (PMF) o solicitud de medidas de protección.

3. Tratamiento familiar especializado: intervención mediante el PMF para evitar la separación del menor o facilitar su retorno a la familia.

4. Acompañamiento y supervisión a familias sin tratamiento: apoyo a familias que no aceptan intervención o que solo necesitan orientación, con objetivos similares de prevención, retorno o emancipación.

5. Apoyo a menores y acogedores: seguimiento para mejorar la convivencia, prevenir conflictos y favorecer la reunificación familiar (Proyecto de Apoyo Familiar, PAF).

6. Asesoramiento técnico: apoyo a profesionales y recursos que trabajan con menores en materia de protección.

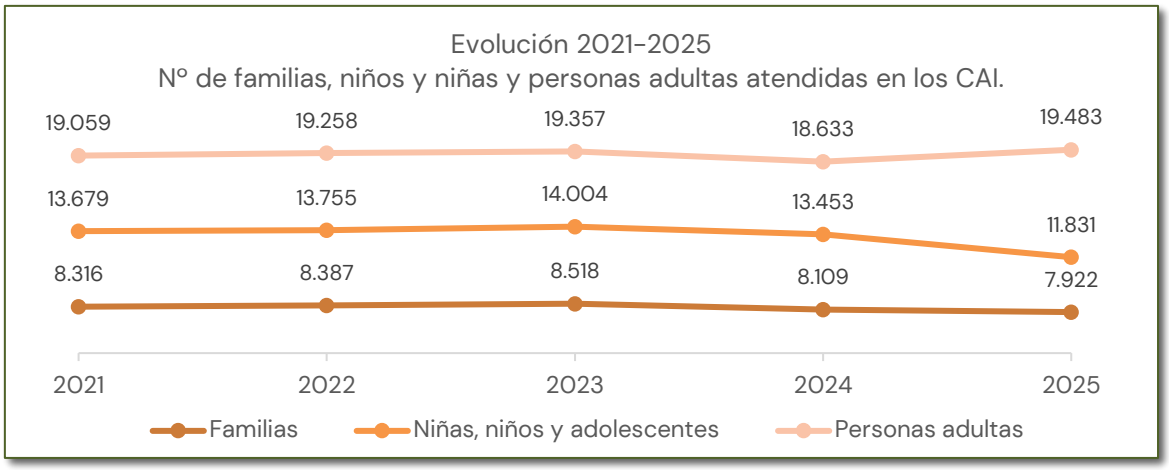
7. Prevención del maltrato infantil: formación a profesionales y colaboración en programas comunitarios de mejora del bienestar infantil.

8. Seguimiento posterior: evaluación de la situación familiar a los 6 y 12 meses tras finalizar la intervención.

La ciudad de Madrid cuenta con una red formada por 12 CAI que prestan una atención territorializada. Los CAI 1, 2 y 3 trabajan mediante gestión directa municipal y los CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 operan bajo gestión indirecta. 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 2025, los CAI han atendido a un total de 31.314 personas pertenecientes a 7.922 familias, cifras muy similares a las de años anteriores.

Figura 7.3.6.1. Evolución del número de familias y personas atendidas en los CAI.



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

Con relación a la tipología de familias atendidas, aunque predominan las familias nucleares compuestas por dos progenitores y al menos un hijo o hija (2.907, el 37% del total), cabe destacar la sobrerrepresentación de las familias monoparentales (2.335, casi el 30%):

Tabla 7.3.6.1. Perfil de las familias atendidas por los CAI. 2025

	N.º	%
Familia nuclear	2.907	36,7%
Familia monoparental mujer	2.335	29,5%
Familia extensa	1.212	15,3%
Familia reconstituida	395	5,0%
Otras modalidades de convivencia	675	8,5%
Familia monoparental hombre	178	2,2%
Otra	220	2,8%
TOTAL	**7.922**	**100%**

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

Entre la población atendida hay un predominio claro de la población adulta (19.483, el 62%), frente a una presencia menor pero equilibrada de menores, con mayor peso en la adolescencia (5.148, el 16%). Entre la población infantil y adolescente se observa una distribución equilibrada por sexo.

Tabla 7.3.6.2. Perfil de personas atendidas por los CAI. 2025.

Niños y niñas de 0 a 6 años	Niños y niñas de 7 a 12 años	Adolescentes 13 a 18 años	Adultos	TOTAL	Niñas y chicas	Niños y chicos	TOTAL NNA
2.453	4.230	5.148	19.483	**31.314**	5.818	6.013	**11.831**
8%	14%	16%	62%	**100%**	49,2%	50,8	**100%**

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

Entre los servicios prestados directamente a las familias, en 2025 se realizaron 2.326 valoraciones iniciales y 1.577 valoraciones a familias, lo que dio lugar a 2.345 servicios de acompañamiento y supervisión, así como 1.518 tratamientos familiares especializados.

Como se ha mencionado, una de las líneas de trabajo está dirigida a profesionales que trabajan con niñas, niños y adolescentes, a los que se ofrece asesoramiento y apoyo técnico. En 2025 este asesoramiento técnico alcanzó los 3.172 servicios prestados.

La Carta de Servicios de los CAI, aprobada en 2013 y certificada en noviembre de 2025, pone de manifiesto el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la calidad de la intervención prestada, y es por ello por lo que de forma anual se mide la percepción de las familias atendidas, tanto a personas adultas, como a niños, niñas y adolescentes.

En 2025, la satisfacción con los servicios de los CAI ha sido alta en todos los grupos: el 82,5% de las personas adultas se declaran muy satisfechas (otorgan una puntuación de 8, 9 o 10 en la escala de 0 a 10 y obtiene una media de 8,75), el 82,6% de jóvenes (8,96 sobre 10) y el 86,7% de niños y niñas (4,26 sobre 5).

7.3.7 Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

<table>
<tr><td colspan="2">Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Población a la que se dirige:</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Número total de personas usuarias en 2025</td><td>1.712</td><td rowspan="2">Definición de personas usuarias</td><td rowspan="2">Personas individuales</td></tr>
<tr><td>Número de personas únicas usuarias en 2025</td><td>1.712</td></tr>
<tr><td>Tasa de cobertura</td><td colspan="3">No procede</td></tr>
<tr><td>Presupuesto 2025</td><td>1.127.878,75 euros</td><td>% ejecutado</td><td>100% (1.127.878,75 euros)</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>CAI</td><td>Redes sociales</td><td>No procede</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="2">• N.º niños, niñas y adolescentes atendidas/os: 758</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="2">• Satisfacción media global personas adultas: 9,26 (escala 0-10)
• Satisfacción media global adolescentes: 8,91 (escala 0-10)
• Satisfacción media global (niños y niñas de 6-12 años): 4,0 (escala de 1 a 5)</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2">•</td></tr>
</table>

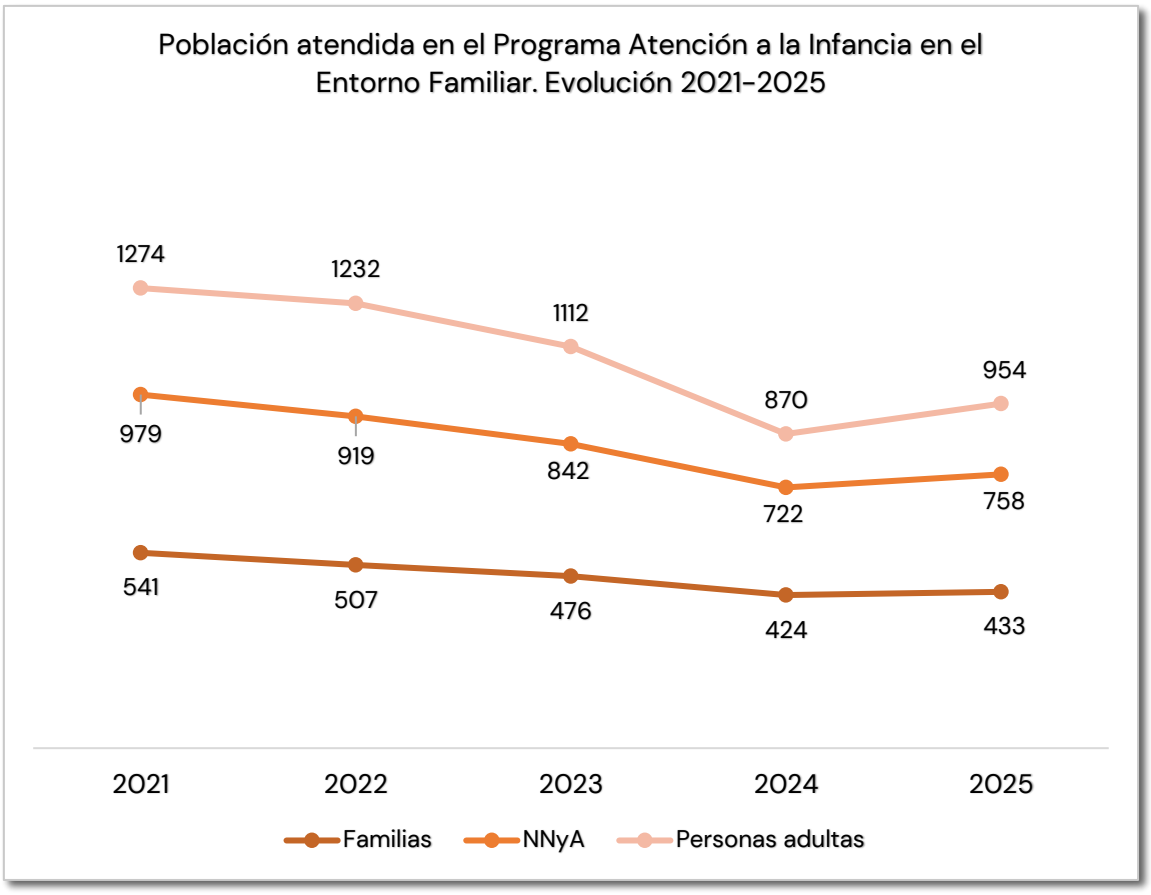
El **Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar** presta **una atención interdisciplinar psicológica, social y educativa a familias con menores** de 18 años **en situación de riesgo grave y presunto desamparo que presentan una escasa o nula motivación para iniciar o continuar un proceso 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.**

El Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar se desarrolla en el marco de los Servicios Sociales Municipales, concretamente en los cinco distritos del ámbito territorial de los CAI 1, 2 y 3 como un programa específico para la protección de menores. En el resto de los CAI este programa está integrado en el contrato general de gestión del servicio. Al ser un programa específico para la protección de menores, los servicios que se prestan son los mismos que los recogidos en la Carta de Servicios de los CAI.

La característica de este programa es que atiende 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 2025 se ha atendido a un total de 1.712 personas (954 personas adultas y 758 niños, niñas y adolescentes) pertenecientes a 433 familias.

Figura 7.3.7.1. Evolución del número de familias y personas atendidas en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar.



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

Entre el grupo de personas adultas predominan las mujeres frente a los hombres (el 61% y 39%, respectivamente), mientras que en el de niños, niñas y adolescentes la distribución por sexo es más paritaria (47% de niñas/chicas, frente al 53% de niños/chicos).

Tabla 7.3.7.1. Perfil de personas atendidas en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar. 2025.

Adultos		TOTAL	Adultos		TOTAL NNA
Mujeres	Hombres		Niñas y chicas	Niños y chicos	
581	**373**	**954**	**360**	**398**	**758**
61%	39%	100%	47%	53%	100%

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

Cabe mencionar que en el marco de este servicio se han acordado 174 acogimientos por parte de algún miembro de la familia extensa. Entre las personas que acogen destacan claramente las mujeres (118, es decir, el 68%) y, especialmente, las abuelas (70, esto es, el 40%):

7.3.8 Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social y protección de menores

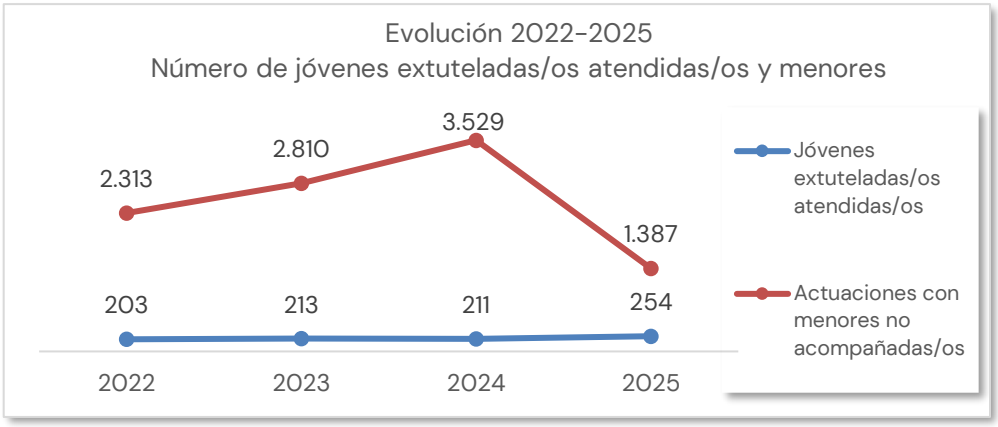
Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social y prevención de menores.	Proyecto de acompañamiento, orientación y asesoramiento en el proceso de adaptación de los menores no acompañados y mayores de edad extutelados.		
Población a la que se dirige:	Niños, niñas y adolescentes no acompañados 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 2025	254	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2025	254		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2025	350.000,00 euros	% ejecutado	100% (350.000,00 euros)
Recurso web	**No procede**	Redes sociales	**No procede**
Principales indicadores de procesos	• N.º de jóvenes extuteladas/os atendidas/os: 254 • N.º de actuaciones con menores no acompañadas/os: 1.387		
Principales indicadores de resultados	• N.º de horas de mediación realizadas con menores: 1.393 (meta: 1.380). • N.º de horas realizadas con jóvenes extutelados: 2.234 (meta: 2.000). •		

El **Proyecto de Mediación para la Prevención del Riesgo Social y Protección de Menores** está **orientado a ofrecer acompañamiento, orientación y asesoramiento a menores no acompañados y a mayores de edad extutelados, facilitando su adaptación al entorno de convivencia.** En ambos casos, la atención se presta a través de mediadores y mediadoras sociales, en su nuevo entorno de convivencia, apoyándoles en la adquisición de hábitos saludables, rutinas diarias y el desarrollo o mejora de competencias personales para fomentar su inclusión social. El acceso al proyecto se realiza por captación directa del participante en calle o por la derivación de agentes sociales que conocen de las circunstancias de jóvenes y menores.

El servicio se gestiona a través de convenio de subvención nominativa con la entidad Cruz Roja Española.

En 2025 se ha atendido a 254 jóvenes extutelados/as y se han llevado a cabo 1.387 actuaciones con menores no acompañados.

Figura 7.3.8.1. Evolución en los últimos cinco años del número de menores no acompañados y jóvenes extutelados/as atendidos/as.



Departamento de Protección de la Infancia y la Adolescencia, DGFI.

Por sexo, predominan los hombres en ambos colectivos. Del total de jóvenes extutelados atendidos, 248 (97,6%) han sido chicos frente a 6 (2,4%) que han sido chicas; de las actuaciones con menores no acompañados, 1.316 (94,9%) estuvieron dirigidas a chicos y 71 (5,1%) a chicas.

7.4. COORDINACIÓN PERMANENTE

En el ejercicio de las competencias municipales en materia de infancia y adolescencia, el Ayuntamiento de Madrid mantiene una coordinación permanente con diferentes órganos de la Comunidad de Madrid y con las estructuras de participación y seguimiento existentes en el ámbito autonómico, municipal y distrital. Esta colaboración resulta esencial para garantizar la adecuada protección de los derechos de la infancia y para asegurar la coherencia y continuidad de las actuaciones públicas dirigidas a este colectivo.

7.4.1. Colaboración con SAMUR-Protección Civil y SAMUR Social

Sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección.	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 2025	576	Definición de personas usuarias	Personas individuales
Número de personas únicas usuarias en 2025	576		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2025	No procede	% ejecutado	No procede
Recurso web	No procede	Redes sociales	No procede
Principales indicadores de procesos	• N.º de informes recibidos: 576		
Principales indicadores de resultados	▪ N.º de notificaciones derivadas a los Servicios Sociales Municipales: 557		

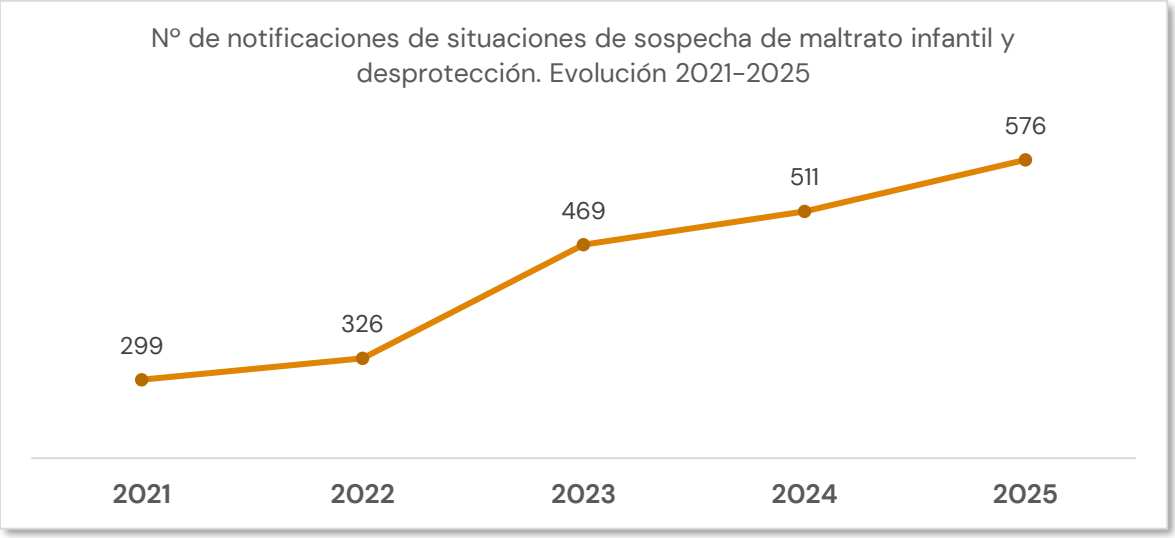
El **sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección asegura la valoración y atención social de las niñas, niños y adolescentes a partir de la colaboración de los servicios** notificantes, SAMUR-PC y SAMUR Social, y el Departamento de Protección a la Infancia y 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.

La coordinación del sistema facilita y garantiza:

1. Valorar las notificaciones de SAMUR-PC y SAMUR Social de situaciones de violencia hacia la infancia y la adolescencia.
2. Remitir la notificación al servicio que corresponda según la gravedad de la desprotección.
3. Incorporar las notificaciones en el registro del que se dispone en el Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia para el posterior seguimiento de la situación notificada.
4. Devolver a SAMUR-PC y SAMUR Social el seguimiento de las situaciones notificadas.

Durante el año 2025, se notificaron 576 casos de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección, cifra que confirma la trayectoria ascendente registrada en los últimos años. De todos los casos, 557 (97%) se localizaron en el municipio de Madrid.

Figura 7.4.1.1. Evolución 2021 – 2025 del número de notificaciones de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección.



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

Tabla 7.4.1.1. Tipología del maltrato detectado. 2025.

Motivo:	N.º NOTIFICACIONES EN QUE APARECE	
Maltrato Emocional	483	84%
Maltrato Físico	358	62%
Negligencia	210	36%
Abuso sexual	55	10%
Abandono	4	1%
TOTAL	576	

Fuente: Dpto. Protección a la Infancia y la Adolescencia. DGFI.

Tabla 7.4.1.2. Perfil de presuntos/as maltratadores/as. 2025.

Posible maltratador/a:	N.º NOTIFICACIONES EN QUE APARECE	
Madre	207	36%
Padre	180	31%
Padre y madre	101	18%
Pareja de madre	36	6%
Pareja de padre	5	1%
Tío/a	15	3%
Abuelo/a	8	1%
Otros	24	4%
TOTAL	**576**	

Fuente: Dpto. Protección a la Infancia y la Adolescencia. DGFI.

En cuanto con la tipología del maltrato detectado por SAMUR PC y SAMUR Social, destaca la sospecha de maltrato emocional, que afecta a 483 notificaciones y el físico, con 358. La negligencia también es una causa habitual (210), mientras que el reporte de casos de abuso sexual o abandono es menor (55 y 4 respectivamente).

Tabla 7.4.1.3. Servicios intervinientes en la detección del maltrato. 2025.

Servicio interviniente:	N.º NOTIFICACIONES EN QUE APARECE	
Agentes Tutores/Policía Municipal	557	97%
Centro escolar	312	54%
Policía Nacional	176	31%
Otros	33	6%
No se indica	45	8%
TOTAL	**576**	

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

El maltrato se concentra mayoritariamente en el núcleo familiar directo. La madre aparece como presunta agresora en 207 notificaciones, y en el caso el padre en 180 de los casos. De manera conjunta, ambos progenitores están implicados en 101 casos. Estas tres categorías concentran a 488 casos, el 85% de las notificaciones, dato que subraya que el entorno familiar más cercano es también el principal ámbito en el que se produce el maltrato.

Los agentes de Policía Municipal intervinieron en la gran parte de las notificaciones (557), evidenciando su papel esencial. También destaca la intervención del centro escolar (176) y, en menor medida, de la Policía Nacional (176). Todo ello confirma la importancia del ámbito educativo y policial en la identificación de casos.

La mayoría de las notificaciones se concentran en menores de 4 a 11 años (266 notificaciones, el 46%) y de 12 a 18 años (243, el 42%), mientras que los menores de 3 años están menos representados (67, 12%).

Por sexo, predominan las niñas (345 notificaciones, el 60%) frente a los niños (231/40%), lo que sugiere una mayor incidencia o visibilidad del maltrato en ellas.

En cuanto a la nacionalidad, la mayoría son españoles (63%), aunque los menores extranjeros tienen un peso relevante (37%), lo que apunta a posibles situaciones de mayor vulnerabilidad.

Tabla 7.4.1.4. Perfil de la persona sobre las que se notifican sospechas de maltrato infantil o desprotección. 2025.

Igual o menor de 3 años	Entre 4 y 11 años	Entre 12 y 18 años	Niña o chica	Niño o chico	Espa-ñola	Extran-jera	**TOTAL**
67	266	243	345	231	361	213	**576**
12%	46%	42%	60%	40%	63%	37%	**100%**

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

7.4.2. Coordinación con el Área de Protección del Menor de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad de la Comunidad de Madrid

En el **ámbito autonómico**, la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad es la responsable de adoptar las medidas de protección, a través de la Comisión de Protección a la Infancia y la Adolescencia. En el ámbito municipal, el Sistema Público de Protección del **Ayuntamiento de Madrid** está integrado por los Servicios de Atención Social Primaria y los Centros de Atención a la Infancia (CAI), que desarrollan las funciones de valoración, intervención social y derivación de situaciones de riesgo.

Dicha derivación se realiza a través de las Comisiones de Apoyo Familiar, que son órganos colegiados con **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. Constituyen el espacio técnico responsable de la valoración de situaciones de riesgo social y desamparo, así como del seguimiento y coordinación de las actuaciones derivadas.

Una mirada agregada a las medidas de protección reporta 1.574 medidas de protección activas al final de 2025, fundamentalmente de tutelas (1.454, es decir, el 92%); por tipo de acogimiento, predominan los acogimientos residenciales (668, el 42%).

Tabla 7.4.2.1. Medidas de protección activa en 2025

	MEDIDAS DE PROTECCIÓN			
	GUARDAS	TUTELAS	TOTAL	
TIPO ACOGIMIENTO			N.º	%
RESIDENCIAL	70	598	668	**42%**
FAMILIA EXTENSA	38	537	575	**37%**
FAMILIA AJENA	12	319	331	**21%**
TOTAL (n)	120	1.454	**1.574**	**100%**
TOTAL (%)	8%	92%	100%	

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

7.4.3. Consejos de Derechos de la Infancia y la Adolescencia

Los Consejos de Derechos de la Infancia y la Adolescencia se configuran como órganos colegiados de coordinación y colaboración entre Administraciones públicas y entidades del tercer sector dedicadas a la protección y promoción de los derechos de la infancia en la Comunidad de Madrid.

Están regulados 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, según la cual los Consejos se organizan en tres niveles:

- Consejo de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.

- Consejo de Área de Derechos de la Infancia y la Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid.

- Consejos Locales de Derechos de la Infancia y la Adolescencia en los distritos, que incluyen:
    - Comisión de Participación de la Infancia y la Adolescencia (COPIA)
    - Comisión de Apoyo Familiar (CAF)

Durante 2025, los Consejos Locales celebraron 26 sesiones plenarias en 12 distritos.

7.5. LÍNEAS FUTURAS DE ACTUACIÓN

Con la mirada puesta en el ejercicio 2026 y el firme propósito de seguir fortaleciendo nuestro servicio a la ciudadanía, nuestras líneas de actuación se orientan a garantizar la continuidad de las políticas dirigidas a la infancia y adolescencia madrileña, fortaleciendo sus servicios y explorando nuevas oportunidades.

Entre otros, la Dirección General de Familia e Infancia afrontará los siguientes desafíos:

- Desarrollo de estructuras de seguimiento y evaluación del **V Plan de Infancia y Adolescencia.**
- Renovación del **Consejo de Área de Derechos de la Infancia y la Adolescencia** del Ayuntamiento de Madrid.
- Renovación de la **Comisión de Expertos de Infancia y Adolescencia**.
- **Firma del Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación UNICEF** en relación con la renovación de Madrid como Ciudad Amiga de la Infancia para el periodo 2026-2029.
- Elaboración de una **guía relativa al modelo de participación de la infancia y la adolescencia** del Ayuntamiento de Madrid.



BLOQUE VIII. Educación

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 "MadridCAMP concilia en vacaciones"
8.2.8 Programa Centros Abiertos Especiales
8.2.8.1 Actividades específicas de Educación Especial
8.2.8.2 En el marco de la actividad Deporte escolar adaptado
8.2.8.3 Actividad Juegos de Convivencia
8.2.8.4 Actividad Plantas de la Amistad
8.2.9 Proyecto de expresión dramática de centros para personas con discapacidad
8.2.10 Escuelas municipales especializadas/sectoriales
8.2.10.1 Escuelas Municipales de Música y danza
8.2.10.2 Escuela Municipal de Arte Dramático
8.2.10.3 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, constituye uno de los pilares fundamentales para garantizar el bienestar y el desarrollo integral de la ciudadanía madrileña. Desde esta Dirección General se diseñan, coordinan y ejecutan políticas y programas que inciden directamente en la calidad educativa de la Ciudad de Madrid.

En base al Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, las competencias de la Dirección General en materia educativa abarcan un amplio conjunto de funciones esenciales. Entre ellas se encuentran la programación de actividades complementarias a la enseñanza, orientadas a enriquecer la formación del alumnado, la planificación y gestión de la Red de Escuelas Infantiles municipales, de los Centros de Enseñanzas Artísticas y de la Residencia Internado San Ildefonso, garantizando su adecuado funcionamiento y su adaptación a las necesidades de las familias madrileñas. Del mismo modo, participa en la vigilancia de la escolaridad obligatoria, contribuyendo a asegurar el cumplimiento del derecho a la educación y la igualdad de oportunidades.

8.2. PROGRAMAS

8.2.1 RED MUNICIPAL DE ESCUELAS INFANTILES

Nombre recurso/Programa	***Red municipal de escuelas infantiles***		
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).		8.618	
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas).		8.618	
N.º centros/ plazas en 2025		75 centros / 8.618 plazas	
Tasa de cobertura.	100 % Plazas ocupadas, contando en la mayoría con lista de espera. 52 % de las plazas ocupadas por niños y 48 % ocupadas por niñas.		
Plazas ofertadas en 2025		4.171 plazas de las cuales 3.167 correspondían al cupo ordinario y 1004 al cupo de necesidades educativas especiales.	
Presupuesto en 2025	2. 541. 480 €	***% ejecutado***	***90 %***
Recurso web	www.madrid.es/escuelasinfantiles		
Principales indicadores de procesos		- N.º de niños y niñas: 8.618 - N.º de escuelas infantiles: 75 centros	
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los usuarios: muy alto. (67,22% valoraciones con una puntuación máxima de 10).		



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 75 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 8.618 plazas para niños y niñas de 0 a 3 años.

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.



En enero de 2025 ha entrado en funcionamiento una nueva escuela infantil, en el distrito de Tetuán, "María Moliner", ampliando la oferta de 82 plazas más.

A lo largo del 2025 se han llevado a cabo las obras de construcción de una nueva escuela infantil, en el distrito de Centro, "El Sol de las Letras" entrando en funcionamiento durante el mes de enero de 2026.

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 2025 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 2025 el departamento de educación infantil participó en el encuentro europeo celebrado en Gotemburgo: "Mutual Learning Highlighting the importance of food and nutrition as a key element to reach the goals of the EU child guarantee" organizado por EUROCITIES, en el que distintas ciudades europeas comparten experiencias y buenas prácticas sobre programas de alimentación escolar y nutrición infantil.

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 2025 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 2025-2026 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 5.100.000 euros, lo que supone un 21,43% más que el curso anterior.

- 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 2025/2026 se encuentra pendiente de resolución y se han recibido 17.138 solicitudes.

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 23 de febrero de 2026, y publicado en septiembre de 2025 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 obtuvo 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, se ha continuado el Trabajo por procesos en la red municipal de escuelas infantiles y en el departamento de educación infantil. Este trabajo se ha elaborado actualizando 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

Programa/ Recurso/ Actuación	*Residencia Internado San Ildefonso*		
Población a la que se dirige:	Menores entre 6 y 14 años, escolarizados entre 1º de Educación primaria y 2º de ESO. Preferentemente residentes en el municipio de Madrid		
Objetivo	Acoger, educar y atender a menores cuyas familias, por razones económicas, laborales o sociofamiliares, no pueden atenderles temporalmente.		
N.º de atenciones realizadas 2025 (total)	54		
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	54		
N.º centros/ plazas en 2025	1 centro/60 plazas		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	90% (45% niños y 45%niñas) Se han cubierto las plazas ofertadas en los casos que se ha estimado que cumplen el perfil.		
Plazas ofertadas en 2025	11		
Presupuesto en 2025	***603.369 euros***	***% ejecutado***	***86,69%***
Recurso web	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Destacamos/Residencia-Internado-San-Ildefonso/?vgnextfmt=default&vgnextoid=2c3b9ef70331b010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnextchannel=1435456cc89d8010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD		
Principales indicadores de procesos	▪ Indicador 1 N.º menores atendidos: 54 (27 niñas y 27 niños). ▪ Indicador 2: N.º Familias usuarias: 42		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los usuarios: Indicador 1: Porcentaje de menores que valoran el trato recibido como positivo: 89,1%. Indicador 2: Porcentaje de familias que valoran el trato recibido como positivo: 100%.		

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.

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.

En noviembre de 2024 tuvo lugar la renovación del sello de calidad. La última evaluación se ha realizado en marzo del 2025 publicándose los resultaos en: madrid.es, en Ayre y en el Portal de Transparencia.

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 2024-2025 los **servicios prestados,** en líneas generales, han estado dirigidos a:

1. 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 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.

2. 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.

3. 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.

Basándonos en la consecución de los objetivos recogidos en el Plan Anual y en los compromisos establecidos en la Carta de Servicios podemos valorar positivamente el funcionamiento de la Residencia Internado San Ildefonso durante el año 2025.

De cara al futuro nuestros retos son revisar y actualizar el Proyecto Educativo de Centro, mejorar la difusión de las características del recurso para los Servicios Sociales Municipales y para los Centros de Atención a la Infancia y, por último, mejorar la participación de las familias de los menores residentes en la vida cotidiana y el empleo de habilidades parentales.

8.2.3. PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DEL ABSENTISMO ESCOLAR

Nombre recurso/Programa	**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		
N.º de atenciones realizadas 2025 (total)	5.503 expedientes de absentismo abiertos		
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	5.418 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. 48,36% mujeres 51,64% hombres		
Presupuesto en 2025	2.381.540,40€	**% ejecutado:**	100%
Recurso web	Programa de absentismo escolar	**Perfiles redes sociales**	
Principales indicadores de procesos	▪ N.º de intervenciones socioeducativas con los/as menores y sus familias: 62.731 ▪ N.º de actuaciones preventivas: 24.931		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de menores absentistas que han conseguido la escolarización regular: 37,99% N.º de proyectos preventivos: 68		

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 otras, las concernientes 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.

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 trabajo en el programa y consiguen la escolarización regular asciende a un 37,99% de los casos. Este porcentaje se va manteniendo a lo largo de los años, aunque cada vez es más difícil conseguirlo puesto que los casos presentan diversas variables (emocionales y sociales) muy complejas, que actúan como determinantes en el absentismo escolar y que requieren de acciones más coordinadas e integrales. Así mismo, señalar los 68 proyectos preventivos desarrollados en el municipio como un valor a destacar, en los que han participado 33.960 usuarios de la comunidad educativa. Otros indicadores de gran relevancia son las 62.731 intervenciones con menores y familias, 25.956 actuaciones en centros educativos, 30.347 intervenciones conjuntas con otros profesionales y 24.931 actuaciones preventivas, datos que representan el compromiso del Ayuntamiento de Madrid para hacer efectivo el derecho a la educación y la asistencia regular a clase.

8.2.3.1. Tabla de Intervenciones del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar 2024-2025

Intervenciones directas: 62.731	**Intervenciones conjuntas con otros profesionales: 30.347**
Visitas a domicilio. Entrevistas familiares. Entrevista a menores. Acompañamiento menor/familia. Seguimientos de los casos	Servicios sociales municipales, centros educativos, agentes tutores, entidades y asociaciones sin ánimo de lucro.
Proyectos preventivos: 68	**Actuaciones preventivas: 24.931**

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

Nombre recurso/Programa	***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.		
N.º de atenciones realizadas 2025 (total)	*26.440 (10.705 con profesionales + 15.735 con pacientes)*		
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	415 (44,81% masculino y 55,18% femenino)		
Presupuesto en 2025	*457.991,67€€*	***% ejecutado***	***100 %***
Principales indicadores de procesos	• Número de distritos implicados: 19 • Número de intervenciones del programa: *26.440*		
Principales indicadores de resultados	• Nivel de adherencia al programa: 73,4 % de asistencia media/alta • Nivel de satisfacción *9 o 10 sobre 10* "excelente "o muy bueno": 89,35%		
	•		

Durante el curso 2024-2025 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 tres cursos implementándose, se va consolidando en el tejido social y educativo de los distritos donde se realiza. El número de menores atendidos ha sido de 415 menores. La aceptación de las familias al tratamiento es requisito indispensable para la intervención, variable que en ocasiones dificulta el desarrollo de las actuaciones con el alumnado. Sin embargo, la implantación del programa en los distritos se va incrementando al participar en distintas mesas de coordinación de recursos distritales dirigidas a 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.

8.2.5. PROGRAMA DE APOYO Y REFUERZO ESCOLAR

Nombre recurso/Programa	*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 18 años.		
Objetivo	Conseguir mejorar el aprendizaje en las asignaturas de Lengua y Literatura, Matemáticas e Inglés de 1º 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.		
N.º personas usuarias en 2024-2025 (personas únicas)	881 usuarios/as		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	67% de cobertura (54% de alumnos y 46% de alumnas)		
Plazas ofertadas en 2025	1.308 plazas		
Presupuesto en 2025	**163.604,62€**	***% ejecutado***	***100%***
Principales indicadores de procesos	*Porcentaje de plazas ocupadas a lo largo del curso*		
Principales indicadores de resultados	*Porcentaje de menores que han aprobado por curso* 1º ESO 55% 2º ESO 47%		

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 cuatro grupos de refuerzo en la comprensión lingüística de menores para 3º y 4º de la ESO o equivalente. Se inició el 23 de octubre de 2024 y terminó el 05 de junio de 2025. Se ofertaron 1.308 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 2024 - 2025).

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.

Nombre recurso/Programa				***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.
N.º de atenciones realizadas 2025 (total).				266.397 alumnos.
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas).				En modalidad presencial: 248.647 alumnos. En modalidad presencial y en streaming: 266.397 alumnos.
N.º plazas en 2025				263.016 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.
Tasa de cobertura (con relación a la participación presencial)				95 % de cobertura (49% niños y 51% niñas).
Plazas ofertadas en 2025				263.016
Presupuesto en 2025	1.301.194 € (Gestión)		***% ejecutado***	95,07 %
Recurso web	www.madrid.es/madridunlibroabierto		***Perfiles redes sociales***	***X: @MadridPSociales*** ***Instagram: @madridpsociales***
Principales indicadores de procesos				N.º de centros educativos: 750 centros.
Principales indicadores de resultados				Grado de satisfacción de los usuarios: muy alto.

- ✓ 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 2025 en el Programa se han ofertado 98 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 deseasen, un total de 17.750 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 globalmente se han realizado tres actividades menos que el curso anterior, a pesar de que se incorporaron 6 actividades nuevas en el curso 2024-25: "Talleres de Recuperación de Primates (RAINFER)", "Taller de Prevención del Acoso escolar", "Madrid 2 de mayo de 1808", "Madrid mitológico", "Campo del Moro" y "Real Cocina de Palacio".

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 XII 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 2025 la participación fue de 3.432 alumnos y alumnas, lo que supone un incremento de 444 participantes con respecto al año 2024. Por su parte, en el Torneo Intermunicipal de Debate Escolar la participación de los centros educativos del municipio de Madrid fue de un total de 24 centros educativos, 3 centros participantes más que el año pasado.

8.2.7. PROGRAMA MADRIDCAMP CONCILIA EN VACACIONES

Nombre recurso/Programa	***MadridCAMP concilia en vacaciones***		
Población a la que se dirige:	Menores de 3 a 12 años empadronados en el municipio de Madrid, escolarizados en centros educativos ordinarios.		
Objetivo	Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y ofertar un programa de actividades socioeducativas y de ocio a los menores.		
N.º de atenciones realizadas 2025 (total)	15.889		
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	15.889		
N.º centros/ plazas en 2025	18.000 plazas		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	88.27 % de los cuales 52.58 % H y 47.42% M		
Plazas ofertadas en 2025	18.000		
Presupuesto en 2025	3.694.303,80€ Presupuesto correspondiente a la oferta de plazas programadas.	***% ejecutado***	88.53%
Recurso web	Campamentos para la conciliación - Ayuntamiento de Madrid	***Perfiles redes sociales***	Instagram y Twitter del Área Facebook y Twitter de Lineamadrid Perfiles de RRSS de algunos Distritos
Principales indicadores de procesos	▪ Número de centros: 103 (número de módulos es 111 porque algunos centros acogieron más de un módulo)		
Principales indicadores de resultados	Plazas ocupadas- Reclamaciones /plazas ocupadas*100 = 99,49 % de satisfacción.		

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 MadridCAMP concilia en vacaciones** 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.

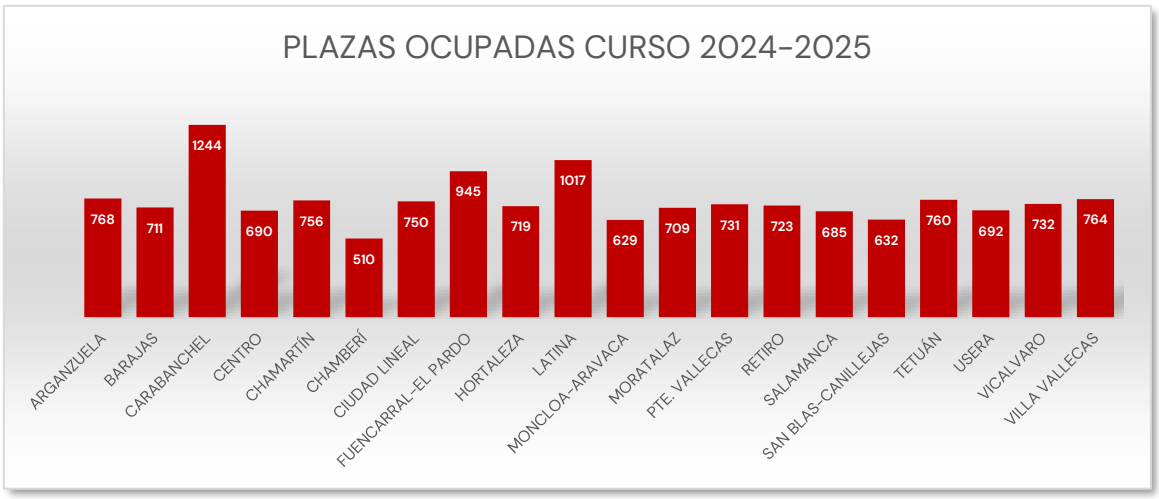
En todos los centros se destinan 6 plazas para participantes con necesidades educativas especiales escolarizados en centros ordinarios, siendo la inclusión uno de los aspectos fundamentales en el trabajo con los participantes.

En el programa **MadridCAMP concilia en vacaciones** 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

Figura 8.2.7.1 Plazas ocupadas por distrito en el curso 2024-2025.



Fuente: DGEJV



Como todos los años, en periodo estival, durante los meses de julio y agosto, existe un recurso de conciliación para las familias en 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.

Finalmente, destacamos el nuevo programa que se ha implementado en la primera semana de septiembre, denominado "Conciliamos con el deporte" cuyo objetivo es favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral de las familias, así como contribuir al desarrollo personal de los menores, a través de la organización y realización de actividades de animación deportiva en un marco que contempla el respeto a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, la solidaridad, el compañerismo, y fomentando el respeto a las diferencias entre las personas.

Está destinado a Menores de 3 a 12 años empadronados en el municipio de Madrid, escolarizados en centros educativos ordinarios.

Se ofrecen actividades de animación deportiva, recreativas y lúdicas en horario de 8:30 a 14:00 horas, incluyendo el servicio de almuerzo a media mañana adaptado a alergias, intolerancias y restricciones por motivos culturales o religiosos.

Se realiza en Centros Deportivos Municipales durante los días no lectivos de la primera semana de septiembre. En 2025 el programa se ha realizado en 21 Centros Deportivos Municipales. El número de plazas ofertadas ha sido de 2.100, y ha tenido una tasa de ocupación del 99.76%.

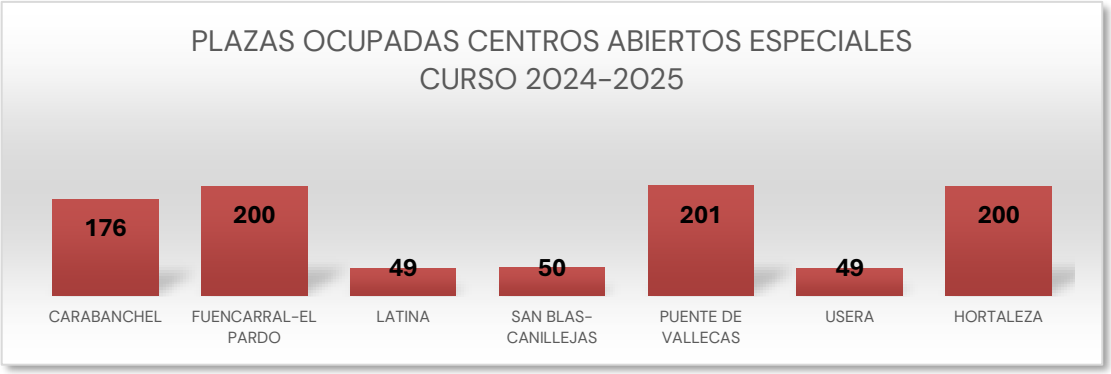
8.2.8. PROGRAMA CENTROS ABIERTOS ESPECIALES

Nombre recurso/Programa	*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.		
N.º de atenciones realizadas 2025 (total)	925		
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	925		
N.º centros/ plazas en 2025	925		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	70.63 % H y 29.37% M de tasa cobertura		
Plazas ofertadas en 2025	925		
Presupuesto en 2025	783.272 €. Presupuesto correspondiente a la oferta de plazas programadas.	***% ejecutado***	97.29%
Recurso web	Campamentos para la conciliación - Ayuntamiento de Madrid	***Perfiles redes sociales***	Instagram y Twitter del Área Facebook y Twitter de Lineamadrid 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 = 98,91 % de satisfacción.		

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.

Figura 8.2.7.2. Plazas ocupadas por distrito en el curso 2024-2025



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.

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 2024-2025 ha sido de 5.071, pertenecientes a 45 centros diferentes, suponiendo un incremento, del 0.23%, 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 857 alumnos/as, provenientes de 44 centros, lo cual supone un incremento del 2%.

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 2024-2025 hemos contado con 790 participantes de 36 centros diferentes incrementándose el número de participantes en un 6 % con respecto al curso 23/24.

Imagen de Especial Olympics Madrid



8.2.9. PROYECTO DE EXPRESIÓN DRAMÁTICA DE CENTROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Nombre Recurso	***Proyecto de expresión dramática de centros para personas con discapacidad***		
Población a la que se dirige:	Personas con discapacidad y profesorado de centros de educación especial, centros ocupacionales y centros de día para 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.		
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	4.666		
N.º centros 2024	25		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	100 % de cobertura		
Presupuesto en 2025	39.600 €	***% ejecutado***	***100%***
Recurso web	Biblioteca digital. Madrid, un libro abierto - Proyecto de expresión dramática - Ayuntamiento de Madrid	***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 Actores:677 Espectadores: 4.666		

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 2024-2025 se ha celebrado la 24 edición consecutiva del Certamen de Expresión Dramática de Centros para personas con Discapacidad, desarrollándose en el Centro Cultural Antonio Machado del Ayuntamiento de Madrid.



Imagen de Proyecto de Expresión Dramática

8.2.10.ESCUELAS MUNICIPALES ESPECIALIZADAS/SECTORIALES

8.2.10.1. ESCUELAS MUNICIPALES DE MÚSICA Y DANZA

Nombre Recurso	***Escuelas Municipales de Música y Danza***		
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.		
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	9.104		
N.º de centros en 2025	16		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	• 100% • Mujeres 54% • Hombres 46%		
Plazas ofertadas en 2025	• 7.970 capacidad total de la red de escuelas. • 1.281 plazas ofertadas curso 2025-2026.		
Presupuesto en 2025	• 3.171,289 € (Gestión) • 444.000 € (Equipamientos) • 29.500 € (Otros servicios y trabajos técnicos)	***% ejecutado***	• ***100 % concesión de servicio*** • ***52,31 % equipamiento (capítulo 6)*** • ***12,28 % estudios y trabajos técnicos (capítulo 2)***
Recurso web	• https://shre.ink/EMMDportalAyuntamientoMadrid • https://escuelasmusicaydanza.madrid.es	***Perfiles redes sociales***	*Instagram:* • *Madridescuelasmusicaydanza* • *madridmusicaclinealymoratalaz*
Principales indicadores de procesos	• Tramitación del registro de solicitudes a través de ATENEA. • Mejora continua de la aplicación de gestión, ATENEA. • Sistematización de la gestión de todos los procesos a través de equipos colaborativos en TEAMS. • Optimización de las gestiones en tiempo y calidad de ejecución. • Evaluación de la Carta de Servicios.		
Principales indicadores de resultados	• N.º de salidas de agrupaciones: 581 • N.º de préstamos: 193 • N.º cesiones de espacios: 34 • N.º dispensas de asistencias: 46 • Puntuación de la encuesta de satisfacción: 6,37 sobre 10 •		

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 solo facilitan el aprendizaje sino que también contribuyen al desarrollo integral de las personas y facilitan el ocio saludable. Dicha 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, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con una Red de Escuelas de Música y Danza constituida por 16 centros, regulados por la Ordenanza reguladora de las Escuelas de Música y Danza, de 25 de septiembre de 2009. Esta Red se va a ver ampliada con la puesta en funcionamiento para el curso 2026-2027 de la nueva escuela de Artes Escénicas de Latina.

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 municipales de Música y Danza enriquecer la oferta de especialidades instrumentales e incorporar repertorios y formaciones más contemporáneas, lo que genera la oportunidad de entender y aprender la música y la danza de una manera actualizada, abierta y cercana.

madrid.es/escuelasdemusicaydanza/ofertaeductiva



Carteles de los conciertos y representaciones de las Escuelas de Música y Danza.

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.



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 1.414 personas, lo que supuso un 15,5 % 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 7,9 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 2025 se volvió a evaluar con un resultado altamente satisfactorio.

8.2.10.2. ESCUELA MUNICIPAL DE ARTE DRAMÁTICO

Nombre Recurso	***Escuela Municipal de Arte Dramático***		
Población a la que se dirige:	Desde seis años y sin límite de edad		
Objetivo	Enseñanzas del arte dramático de carácter amateur, dirigidas a la ciudadanía.		
N.º de atenciones realizadas 2025 (total)	425		
N.º personas usuarias en 2025	425		
N.º de plazas / centros 2025	425 plazas/1 centro		
Tasa de cobertura	• 100% • Mujeres 75 % • Hombres 25 %		
Plazas ofertadas en 2025	445		
Presupuesto en 2025	447.500,00 €	***% ejecutado***	***92,27 % (412.929,07 €)***
Recurso web	madrid.es/artedramatico	***Perfiles redes sociales***	***Facebook: EMAD Madrid*** ***Instagram: emad.madrid***
Principales indicadores de procesos		64 Representaciones por niveles: Alevín: 4 / Infantil: 9 / Junior: 9 / Senior: 5 / Superior: 17 / Adultos: 20	
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 del alumnado.

Durante este curso los profesores del centro llevaron a cabo cursos de formación:

- Taller de técnica y plástica teatral (Iluminación y sonido).
- 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, tales como:

- Teatro Clásico (grupo estable).
- Teatro Clásico (iniciación).
- Teatro Musical adultos.
- Teatro Musical infantil.
- Teatro para Adultos (Aula 60).
- Interpretación ante la cámara y preparación a casting.
- Montaje Teatral.
- Iniciación al Teatro.
- Esgrima para Teatro.
- Canto para actores y actrices.

La Escuela dispone de una oferta de 400 plazas de carácter regular, a estas se suman 140 plazas para talleres y cursos monográficos de tres o cuatro módulos con una duración aproximada de 30 a 32 horas por módulo. La oferta educativa de la escuela se puede consultar en el siguiente enlace: www.madrid.es/artedramatico.

8.2.10.3. ESCUELA DE CERÁMICA DE LA MONCLOA

Nombre Recurso	**Escuela de Cerámica de la Moncloa**		
Población a la que se dirige:	Público en general		
Objetivo	Centro de enseñanza, investigación, aprendizaje y difusión de las artes cerámicas.		
N.º de atenciones realizadas 2025 (total)	765		
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	233		
N.º de plazas / centros 2025	233		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	• 100% • **Mujeres:** 84 % • **Hombres:** 16 %		
Plazas ofertadas en 2025	233		
Presupuesto en 2025	**111.900,00 €**	***% ejecutado***	**58.629,88 € (52,39 %)**
Recurso web	http://madrid.es/escueladeceramica	***Perfiles redes sociales***	Instagram: madridescuelaceramica Facebook: Escuela de Cerámica de la Moncloa
Principales indicadores de procesos	• 15 Exposiciones • 3 Conferencias • 4 Excursiones pedagógicas • 1 Celebración		
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 2024-2025 una oferta de 233 plazas, distribuidas en 2 cursos de bases de enseñanzas cerámicas, 7 talleres, 5 cursos monográficos, un curso para la obtención de créditos de la UCM y 4 cursos de verano.

En el curso académico 2024-2025 se cubrieron las 233 plazas, alcanzándose una cobertura del 100%; quedando en lista de espera un total de 532 ciudadanos/as.

Por otro lado, se han realizado 15 exposiciones, 3 conferencias, 4 excursiones pedagógicas y 4 cursos de verano.

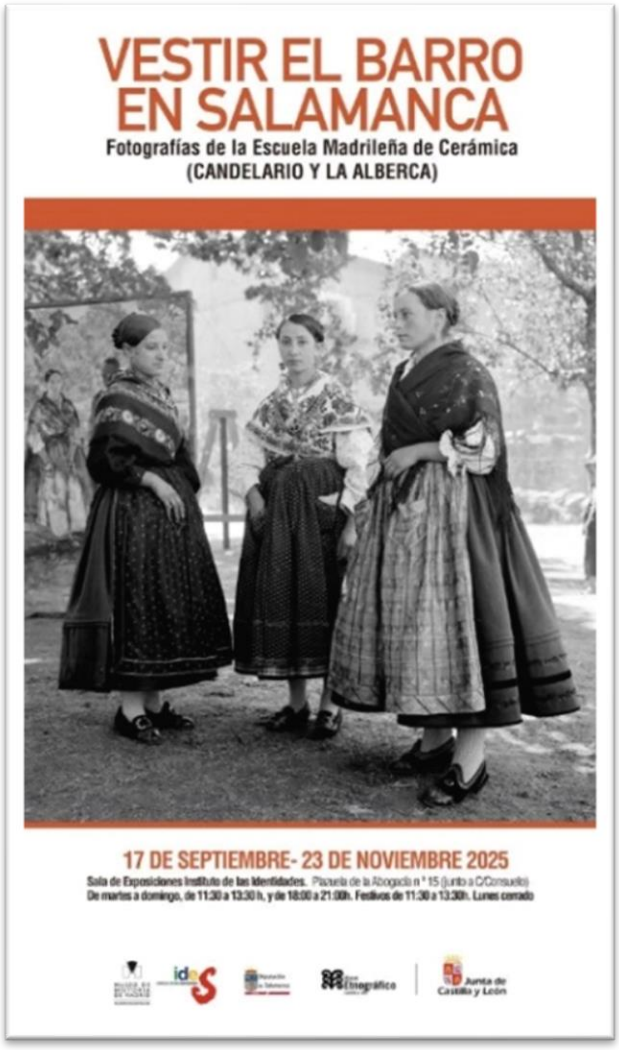
8.2.10.3.1. Actividades realizadas durante el curso 2024-2025

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.

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.



<u>Exposición en el Museo Etnográfico de Castilla y León (Zamora) y en el Instituto de las identidades (Salamanca)</u>. Participación con el préstamo de obras pertenecientes a la



Escuela de Cerámica de la Moncloa en la **exposición "Vestir el Barro". Fotografías de la Escuela Madrileña de Cerámica** en el Museo Etnográfico de Castilla y León. Zamora del 10 de abril al 31 de agosto de 2025 y en el Instituto de las Identidades (Salamanca) del 17 de septiembre al 23 de noviembre de 2025.

Exposición en La Virreina Centre de la Imatge —*"Cultivar lo extraño" Álvaro Perdices*


Estudio de Maruja Mallo. Mayo-junio 1936

Tras recibir la propuesta de colaboración de Álvaro Perdices, la Escuela de Cerámica de la Moncloa tomó como punto de partida el Cuaderno de cerámicas realizado por Maruja Mallo entre octubre de 1935 y mayo de 1936.

El artista Álvaro Perdices, en colaboración con profesores y alumnos de la actual Escuela de Cerámica de la Moncloa del Ayuntamiento de Madrid, han realizado versiones a partir de ellos y de la reconstrucción cromática de una fotografía en blanco y negro, que muestra las piezas en el estudio de la artista, junto a otras obras.

Exposición en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía —*Maruja Mallo. "Máscara y compás"*



Con motivo de la exposición retrospectiva "Maruja Mallo" organizada por el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía entre el 7 de octubre de 2025 y el 16 de marzo de 2026, se solicitó a la Escuela de Cerámica de La Moncloa el préstamo de una serie de obras cerámicas realizadas por alumnos y profesores de la Escuela, en el marco del proyecto de colaboración educativa "Formas del porvenir", dirigido por el artista Álvaro Perdices.

La participación en este proyecto representa una oportunidad única para visibilizar el trabajo educativo y artístico desarrollado en nuestra escuela, así como para contribuir al reconocimiento de la cerámica como disciplina artística en el contexto museístico.

Cursos de verano

En la Escuela de Cerámica de Madrid, desde su creación en 1911, existe la tradición de organizar Excursiones Pedagógicas y Escuela de Verano, como una acción complementaria al programa académico. Seleccionando, organizando y ofreciendo una serie de experiencias y cursos que tienen en común su afán innovador.

Los cursos son un espacio de encuentro que facilita el intercambio y la dinamización de ideas y procesos en torno al mundo de la creación, el arte y la cultura. Están dirigidos a todas las personas interesadas, mayores de 18 años, sin límite de edad y con conocimientos de cerámica.



Constituyen un recurso identitario e imprescindible en la calidad del currículum educativo de la Escuela. A ellos acuden, tanto alumnado de la propia escuela como profesionales y personas interesadas en el mundo de la creación artística cerámica contemporánea.

Estos cursos suelen generar gran interés por su novedad y carácter vanguardista. Se desarrollan con la intención de dotar al alumnado de la Escuela de Cerámica de la Moncloa y, a todos los asistentes, de una visión crítica que favorezca la convivencia y la cercanía con la diversidad de enfoques artísticos que acontecen en el panorama artístico actual.

Gozan de prestigio en el ámbito de la cultura cerámica. Están organizados por el profesorado de la Escuela e impartidos por artistas de diversas disciplinas y campos de especialización, y demás profesionales relevantes de la escena social y cultural actual, que tomarán y compartirán la mano y la palabra para generar diferentes ideas y formas de hacer en torno a la creación contemporánea.

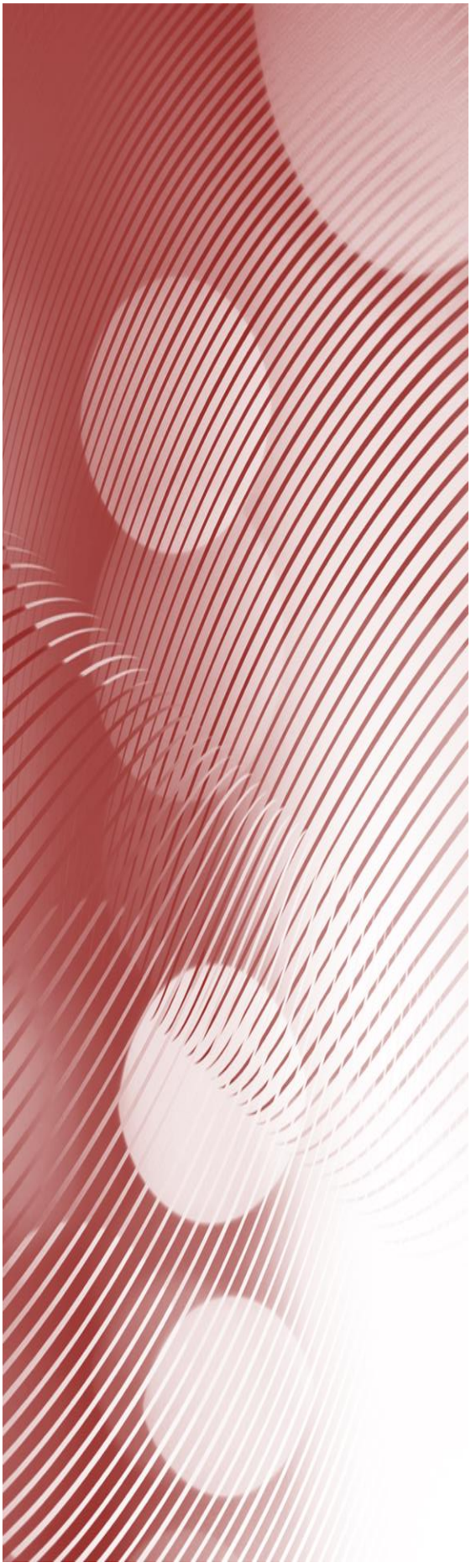
En este curso 2024-2025 se han realizado 4 cursos.

Conferencias y exposiciones en la Escuela de Cerámica de la Moncloa

La Escuela amplia 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.



BLOQUE IX. Juventud

BLOQUE IX. JUVENTUD

9.1. INTRODUCCIÓN
9.2. PROGRAMAS
- 9.2.1. Centros Juveniles
- 9.2.2. Red Municipal de Oficinas de Información Juvenil
- 9.2.3. Programa Europa Joven Madrid y Red Xarxa Formación Profesional
- 9.2.4. Programa Quedat.com
- 9.2.5. Servicio de Psicología y Coaching en los Centros Juveniles
- 9.2.6. Cursos de Capacitación Curricular y Cursos de Idiomas
- 9.2.7. Certamen de Jóvenes Creadores, "Premios Madroño"
- 9.2.8. Subvenciones
- 9.2.9. Otras Acciones

9.3. COLABORACIONES CON DISTRITOS, ÁREAS DE GOBIERNO, DEPARTAMENTOS Y ENTIDADES.

BLOQUE IX. JUVENTUD

9.1. INTRODUCCIÓN

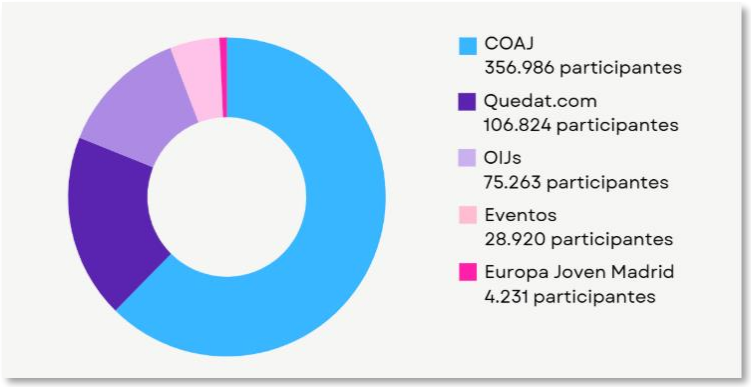
Las políticas de la actual del Ayuntamiento de Madrid en materia de Juventud, que se desarrollan específicamente a través de la DGEJV, según el Acuerdo de 29 de julio de 2023, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias, determinan como línea estratégica de actuación "*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.

El día 20 de mayo de 2025 se constituye el Consejo Sectorial de Juventud, y en la misma fecha se constituye un **grupo de trabajo sobre la "salud emocional y soledad no deseada".** Este grupo ha realizado en 2025 4 reuniones, el 24 de junio, el 29 de julio, el 25 de septiembre y el 27 de noviembre.

Durante el año 2025, el Ayuntamiento de Madrid ha consolidado su compromiso con la juventud madrileña a través de una amplia oferta de servicios, espacios y programas destinados a potenciar la participación, el desarrollo personal y la construcción de proyectos de vida. La red municipal ha mantenido una línea de trabajo centrada en la cercanía, la innovación, la prevención y la creación de oportunidades, reforzando su papel como referente para miles de jóvenes de la ciudad.

Estos resultados reflejan el esfuerzo conjunto de profesionales, entidades y jóvenes que, con su implicación, han contribuido a consolidar una red de juventud viva, accesible y orientada al futuro. La Memoria de Juventud 2025 recoge este trabajo y pone en valor el impacto de las políticas municipales al servicio de la ciudadanía joven de Madrid.



*Datos a 31 de diciembre de 2025

9.2. PROGRAMAS

9.2.1. CENTROS JUVENILES (A partir del 1-12-2025 pasan a denominarse CENTROS DE OCIO Y ASESORAMIENTO JUVENIL (COAJ)

Programa/ Recurso/ Actuación		*Centros Juveniles*	
Población a la que se dirige:		Jóvenes entre 14 y 30 años	
Objetivo		Los Centros Juveniles, con un carácter transversal y preventivo a nivel social, están concebidos como espacios de encuentro para la juventud madrileña, para atender las necesidades actuales de las personas jóvenes en ámbitos como la formación, el ocio, el arte, las nuevas tecnologías y el medio ambiente. Igualmente, incorporan un Servicio de Psicología y Coaching, así como una Asesoría Jurídica.	
N.º participaciones realizadas 2025 (total)		356.986	
Presupuesto en 2025	2.229,954,65 €	***% ejecutado***	*100%*
Recurso web	www.madrid.es/juventud	***Perfiles redes sociales***	Se indica tabla 3.3.2.1.
Principales indicadores de procesos		Actividades programadas al año: 35.831	
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción de los usuarios: 9,24	

Los Centros Juveniles del Ayuntamiento de Madrid, desde 1 diciembre 2025 configurados como Centros de Ocio y Asesoramiento Juvenil (COAJ), desarrollan un amplio conjunto de acciones dirigidas a jóvenes de 14 a 30 años, con un enfoque preventivo, educativo y comunitario. Su finalidad es promover el bienestar, la autonomía y la participación social de la juventud. Funcionan como puntos de encuentro seguros, donde la juventud madrileña dispone de actividades gratuitas, asesoramiento especializado y diversas oportunidades formativas.

Los Centros Juveniles representan una red pública esencial para el desarrollo personal y social de la juventud, tienen un carácter preventivo, integrador y transversal en las líneas estratégicas de: ocio y tiempo libre saludable, salud emocional, asesoría jurídica, formación y empleabilidad, vivienda, participación, cultura, igualdad, deporte y voluntariado, consolidándose como espacios de referencia que impulsan la inclusión y la construcción de oportunidades para las nuevas generaciones madrileñas.

Su programación abarca una amplia variedad de actividades, talleres, jornadas preventivas, cursos de formación y propuestas culturales en horario de mañana y tarde. Estos espacios representan una valiosa oportunidad de crecimiento,

fomentando la creatividad, el acceso a la cultura, el uso de nuevas tecnologías, el aprendizaje y un ocio saludable.



Además, se impulsan las Actividades Intercentros, que garantizan el acceso a los servicios y propuestas de la red, independientemente del lugar de residencia. Estas iniciativas generan sinergias entre jóvenes de distintos barrios y distritos, fomentando vínculos, convivencia y sentido de pertenencia. Paralelamente, se organizan las Actividades Interprogramas, de gran interés educativo y preventivo, coordinadas con otros recursos y programas de Juventud y con la colaboración de diferentes servicios como Policía Municipal, Madrid Salud, Medio Ambiente, Cultura, Igualdad, Servicios Sociales y Educación, así como más de cien entidades especializadas en cada ámbito.

En este marco se desarrollan torneos deportivos, como los de fútbol, tenis de mesa, futbolín o ajedrez, salidas culturales a la ciudad y al entorno natural, así como festivales y programas destacados, entre ellos Teatro Joven de Bolsillo, Urban Fest, y propuestas de carácter social y preventivo como La Igualdad Importa, Construyendo la Tolerancia, A Todo Color, Madrid 360 Joven, Digitalmente Jóvenes y Activa la Amistad.

Los Centros Juveniles disponen, además, de salas de estudio, salas de ensayo, puntos de acceso a internet y wifi gratuito, y otros recursos que contribuyen a garantizar la igualdad de oportunidades. Todo ello permite, que la juventud pueda compartir y desarrollar proyectos artísticos, literarios, musicales o recreativos, y participar activamente en talleres, charlas, debates, concursos y actividades formativas. En conjunto, estos centros ponen a disposición de los y las jóvenes los medios necesarios para responder a sus necesidades y favorecer su desarrollo personal y comunitario.

En diciembre de 2025, con motivo de la entrada en vigor de un nuevo contrato que engloba la gestión de los nueve Centros, se ha cambiado la denominación de estos, pasando a denominarse “Centros de Ocio y Asesoramiento Juvenil” (COAJ).

Durante el 2025 se han realizado 35.831 actividades previa inscripción en la red de Centros Juveniles con 233.003 participaciones presenciales.

Además, 123.983 personas han asistido y participado en otras acciones, proyectos y eventos en los que no es necesario inscripción previa: exposiciones, zonas de coworking, trabajo grupal o de estudio, eventos abiertos al público en general, sala de juegos y zonas de encuentro.

Hay que destacar la coordinación con otros recursos y trabajo en red, la colaboración con diversas entidades y servicios municipales para optimizar

recursos y favorecer sinergias. Este enfoque permite abordar de manera transversal cuestiones como la igualdad, el ocio saludable, la participación juvenil, la prevención de violencia de género, racismo o LGTBifobia y la promoción de la convivencia.

En el marco del Asesoramiento y como un servicio más especializado, se dispone de una Asesoría Jurídica que presta asesoramiento directo de forma personalizada a los problemas y consultas planteadas por jóvenes. Este servicio ha respondido en 2025, 244 consultas, 210 presenciales y 34 de forma telefónica o vía mail.

9.2.2. RED MUNICIPAL DE OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL

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.	
N.º atenciones realizadas 2025		75.263	
Alcance en redes sociales (interacciones e impresiones)		*4.561.550*	
Presupuesto en 2025	*279.550,48 €*	***% ejecutado***	*100%*
Recurso web	www.madrid.es/juventud	***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: 9,74	

Otro de los objetivos estratégicos en materia de juventud es proporcionar información veraz y actualizada que facilite el uso de los distintos recursos de interés para la población joven. Mantener informada de forma adecuada a la juventud debe ser una prioridad, resulta fundamental alertar sobre aquellas informaciones que no son ciertas, ya que es clave es que las personas jóvenes aprendan a identificar y cuestionar la veracidad de las noticias que consumen. Las noticias falsas pueden tener como fin engañar, manipular opiniones o generar alarma social.

La Red Municipal de Información Juvenil, integrada por ocho Oficinas de Información Juvenil y diversos puntos de colaboración distribuidos en los 21 distritos municipales, desarrolla su labor en los Centros Juveniles y en Centros Culturales. Su misión es garantizar un acceso cercano, actualizado y eficaz a los recursos dirigidos a la juventud madrileña, contribuyendo de manera directa a su bienestar, participación y desarrollo integral.

A lo largo de 2025, esta red atiende las consultas y realiza la selección y difusión diaria de información a través de diferentes canales (redes sociales, boletines,

guías, correo electrónico y espacios comunitarios, entre otros), así como la orientación sobre actividades juveniles en los ámbitos local, autonómico y europeo. Realizan intervenciones en centros educativos con sesiones informativas y formativas, además de la coordinación de grupos de estudiantes vinculados a las actividades de los Centros Juveniles.

Han gestionado la tramitación y expedición del Carné Joven de la Comunidad de Madrid, alcanzándose un total de 6.570 carnés emitidos durante el año.

Año 2025	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	Zona 8	TOTAL
CARNÉ JOVEN	1.497	563	579	796	612	933	948	642	**6.570**

La Red mantiene una estrecha colaboración con el Centro Regional de Información Juvenil de la Comunidad de Madrid y con ERYICA (Agencia Europea para la Información y el Asesoramiento de Jóvenes), lo que permite ampliar el alcance de la información y participar en grupos de trabajo que promueven acciones como encuentros regionales, formaciones, campañas informativas y el desarrollo del proyecto de la Red de Corresponsalías Juveniles.

Durante 2025, las Oficinas de Información Juvenil atendieron a 16.345 personas en sus distintas sedes, gestionando un total de 28.753 consultas a través de los diversos canales de atención disponibles: presencial, telefónico, correo electrónico, WhatsApp y otros medios telemáticos.

El trabajo comunitario ha sido uno de los pilares fundamentales del servicio. En total se llevaron a cabo 1.006 acciones presenciales fuera de las oficinas, alcanzando a 30.163 personas. Estas actuaciones se distribuyeron del siguiente modo:

- 785 acciones informativas y formativas, con la participación de 10.918 personas, entre ellas cursos de premonitores/as, actividades de corresponsalías juveniles, programas de agentes de salud y formaciones para el empleo. De estas acciones, 360 estuvieron vinculadas a la primera búsqueda de empleo —sesiones en centros educativos, tutorías y otras intervenciones—, con una participación de 2.989 jóvenes.
- 145 acciones informativas en espacios comunitarios, como Puntos E, mesas informativas y actividades de corresponsales juveniles, con un alcance de 12.246 personas.

Las Oficinas de Información Juvenil se ha participado en 76 eventos comunitarios, institucionales y formativos, como la IV edición del Sello ¡Madrid es Joven!, ferias distritales de empleo, Interprogramas de Juventud, ferias de entidades, bienvenidas universitarias y los Encuentros Regionales de Servicios de Información Juvenil y de Corresponsales Juveniles, con una participación total de 6.999 personas.

Esta red mantiene una coordinación constante con el conjunto de agentes sociales implicados: Agentes de Prevención, Educadores/as Sociales, Centros de Salud,

Equipos de Orientación, la Comisión de Participación de la Infancia y la Adolescencia, Enredaderas, El Barrio Más Joven, PadJoven, así como las mesas y metamesas de empleo distritales y otras entidades del entorno. Esta cooperación refuerza el papel del servicio como agente promotor del bienestar juvenil y como recurso clave en la detección de necesidades, la prevención y el acompañamiento.

El servicio participa activamente en redes comunitarias y plataformas de los distintos distritos, entendiendo estos espacios como herramientas esenciales para el trabajo y consolidando su función como nexo de unión entre recursos, entidades y el Departamento de Juventud. Entre las experiencias más destacadas figuran Sumando Redes, La Igualdad Importa, las Jornadas y Ferias de Empleo, Chamartín se mueve, la Fiesta de la Primavera de Villaverde, las Jornadas Juveniles de Barajas y las Bienvenidas Universitarias de la Universidad Complutense de Madrid.



Se impulsa el proyecto de Corresponsalías Juveniles en centros educativos, con cinco grupos activos en los distritos de Tetuán, Salamanca, Usera, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y San Blas-Canillejas, que cuentan con la participación de 60 estudiantes. Estas corresponsalías forman parte de la Red de Corresponsalías Juveniles de la Comunidad de Madrid, y participan activamente en la organización de iniciativas como los encuentros regionales de corresponsales juveniles de la red de servicios de información juvenil. Este proyecto refuerza el protagonismo de la juventud, promueve la participación activa y contribuye a la creación de comunidades educativas más informadas, cohesionadas y comprometidas.

Tabla 9.2.2.1. Perfiles en las redes sociales del Departamento de Juventud, gestionadas por la Red de Oficinas de Información Juvenil:

Facebook Juventud Ayuntamiento de Madrid

Instagram Juventud.madrid @juventudmadrid

Tiktok @madridjuventud

YouTube MadridJuventud

X @Madridjuventud

Telegram Canal de empleo

WhatsApp Canal de Información Juvenil

Facebook Gatera: Puerta al Empleo

Instagram Gatera Empleo Joven @gateraempleojoven

Durante el 2025, se han alcanzado de forma online y a través de las redes sociales un total de **4.561.550 interacciones** e impresiones de personas usuarias 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: 7.897, Facebook: 14.336, Instagram: 7.122, TikTok: 883,YouTube: 701 suscriptores, Telegram: 371 suscriptores, WhatsApp: 1.077 suscripciones, Instagram de La Gatera: 8.380 seguidores y Facebook de La Gatera: 10.116 seguidores.

En 2025, la actividad en redes sociales ha sido intensa y sostenida. En Facebook se realizaron 722 publicaciones, que alcanzaron a 118.668 personas. En Instagram se difundieron 2.881 publicaciones, con un alcance global de 1.703.826 usuarios. En TikTok se registraron 283 publicaciones, con 226.000 visualizaciones, y en YouTube se publicaron 136 contenidos, que obtuvieron un total de 44.119 visualizaciones.

Destaca *La Gatera Puerta al Empleo*, un espacio público integrado en los perfiles de Facebook e Instagram, concebido como un punto de encuentro para el intercambio de ofertas y demandas de empleo, cursos, talleres, charlas, recursos de orientación laboral, informes y noticias. Actualmente cuenta con 10.116 usuarios en Facebook, donde se han publicado 1.826 contenidos de empleo y formación, alcanzando las 286.624 visualizaciones. En Instagram, la comunidad asciende a 8.380 seguidores, con 1.580 publicaciones y un alcance total de 2.117.421 usuarios.

Las cápsulas de empleo comprenden acciones formativas, tutorías grupales y campañas de difusión —tanto presenciales como online— orientadas a proporcionar herramientas para la búsqueda activa de empleo.

Además de estos contenidos, se han elaborado y actualizado distintos materiales digitales de interés juvenil, promocionados en los diferentes soportes digitales del Departamento. Entre ellos destacan:

- Guía de empleo
- Guía de ocio
- Manual sobre cómo crear una asociación
- Guía de actividades dirigidas a centros educativos
- Guía del voluntariado joven,
- Así como la Guía de Ocio El Plan+Joven (de carácter estacional), la Guía de Participación Joven + Voluntariado, la Guía de Empleo La Gatera, la Guía Viajera, y diversas infografías y vídeos informativos y formativos.

Todos estos materiales refuerzan el compromiso del servicio con la difusión de información accesible, actualizada y útil para la juventud madrileña, ampliando los

canales de comunicación y favoreciendo la igualdad de acceso a los recursos disponible.

OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL			
DISTRITO	**UBICACIÓN**	**DIRECCIÓN**	**TELÉFONO**
Chamberí, Chamartín, Tetuán, Salamanca	COAJ Chamberí	C/ Raimundo Fdez. Villaverde, 2	915124173 616505834
Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca	COAJ Hontalbilla	C/ Hontalbilla, 10	917364378 609927405
Carabanchel, Latina, Centro	COAJ Carabanchel Alto	C/ Alfonso Fernández, 23	915118 980 608644666
Villaverde, Arganzuela	Centro Intergeneracional Ouka Leele	Calle Bronce, 16	660338938
Vicálvaro, Ciudad Lineal, Moratalaz	Centro Cultural Vicálvaro	C/ Lago Titicaca, 10	9185348327 620452327
Villa de Vallecas, Retiro, Puente de Vallecas	COAJ "El Sitio de mi recreo" COAJ El "Aleph"	C/ Real de Arganda 39-41 Av. Mediterráneo Esq. C\ Zazuar	913052448 628062450
Barajas, Hortaleza, San Blas	Centro Cultural Gloria Fuertes	Avda. De Logroño, 179	913120247 626580934
Usera	COAJ Pipo Velasco	Calle Avena, 5	609619978

9.2.3. 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. Fomento y apoyo a la movilidad de estudiantes en sus prácticas de la Formación Profesional en Europa.	
N.º atenciones realizadas 2025		4.231	
Presupuesto en 2025	*129.147,77 €*	***% ejecutado***	*100%*
Recurso web	www.madrid.es/juventud www.europajoven.org	***Perfiles redes sociales***	Se indica tabla 3.3.2.1.
Principales indicadores de procesos		Actividades anuales: 372	
Principales indicadores de resultados		N.º Boletines Editados anuales: 11	

Europa Joven Madrid es el servicio municipal que ofrece orientación gratuita sobre oportunidades de movilidad, formación, voluntariado y becas en Europa y acompaña a la juventud madrileña en oportunidades europeas de movilidad, formación, voluntariado y participación, actuando como punto local de Eurodesk (red europea de información juvenil, apoyada por el programa Erasmus+,) y del Cuerpo Europeo de Solidaridad, ofreciendo a los jóvenes oportunidades para hacer voluntariado o trabajar en proyectos solidarios que beneficien a comunidades en Europa y fuera de ella.

El programa Europa Joven Madrid realizó un total de **4.231 atenciones**. Concretamente, en 2025 se gestionaron 1.457 consultas individualizadas, se contó con 177 participantes en los talleres de conversación y se atendió a 1.055 jóvenes en visitas a institutos y a diversas entidades. Asimismo, 34 jóvenes participaron en las sesiones online sobre el Cuerpo Europeo de Solidaridad (CES). Dentro del propio programa CES, 25 jóvenes fueron enviados a proyectos de voluntariado europeo y otros 25 fueron acogidos en Madrid.

Se celebró la VIII edición de los Reconocimientos a la Movilidad Europea, que reunió a 70 asistentes en el COAJ El Sitio de Mi Recreo.

Madrid continuó su participación en la red Xarxa FP, integrada por 37 ciudades europeas. Se gestionaron 46 movilidades, de las cuales 17 se realizaron, y se recibieron 102 estudiantes europeos. Además, se impulsaron 9 movilidades de profesorado y se acogió a 14 docentes, reforzando así la internacionalización de la Formación Profesional en la ciudad.

El resto de las atenciones a jóvenes, un total de 2.449, correspondieron a actividades de promoción europea realizadas en los COAJ, seminarios de la Unión Europea, sesiones Me voy a Europa, actividades culturales y juveniles, así como talleres innovadores.







9.2.4. PROGRAMA QUEDAT.COM

Programa/ Recurso/ Actuación		*Programa Quedat.com*	
Población a la que se dirige:		Jóvenes entre 14 y 30 años	
Objetivo		Programa de intervención socioeducativa que, a través del ocio y el tiempo libre, promueve la integración social mediante la creación de vínculos de amistad, la participación en grupos y el reconocimiento de las diferencias culturales desde una perspectiva lúdica. Su finalidad es favorecer la inclusión y fortalecer el sentimiento de pertenencia.	
N.º atenciones realizadas 2025		109.101	
Presupuesto en 2025	2.132.119 €	***% ejecutado***	*100%*
Recurso web	www.madrid.es/juventud	***Perfiles redes sociales***	Se indica tabla 3.3.2.1.
Principales indicadores de procesos		Actividades programadas al año: 8.667	
Principales indicadores de resultados		Número de coordinaciones con otros recursos: 1.514	

En relación con la compensación de desigualdades entre jóvenes y la prevención de la exclusión social, se desarrollan diversas actuaciones orientadas a favorecer la cohesión social como objetivo estratégico prioritario. Aunque se trata de iniciativas diferentes, todas ellas comparten metas comunes.

Destaca el Programa QuédaT.com, de carácter eminentemente preventivo. Mediante una intervención socioeducativa basada en la promoción del ocio y el tiempo libre, el programa desempeña un papel fundamental entre jóvenes de 14 a 20 años. Sus actividades de educación de calle y dinamización de espacios buscan fomentar actitudes y aptitudes que impulsen el crecimiento personal y grupal, potenciar la inclusión y la equidad, promover hábitos vinculados a la educación para la salud y favorecer la convivencia intercultural entre la juventud madrileña.



El programa ofrece actividades artísticas, deportivas, lúdicas, comunitarias, intersedes y de desarrollo personal, muchas de ellas realizadas en salidas y excursiones fuera del municipio de Madrid, visitas a la piscina, talleres de camisetas, karaoke, juegos de mesa, gymkhanas y actividades deportivas.

Durante el año 2025 se llevaron a cabo un total de **8.667 actividades** en las 16 sedes de QuédaT.com, alcanzando un total de **109.101 participaciones**.

9.2.5. SERVICIO DE PSICOLOGÍA Y COACHING EN LOS CENTROS JUVENILES

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	
N.º atenciones realizadas 2025		3.781	
Presupuesto en 2025	218.237,31 €	***% ejecutado***	*100%*
Recurso web	www.madrid.es/juventud	***Perfiles redes sociales***	Se indica tabla 3.3.2.1.
Principales indicadores de procesos		N.º Jóvenes atendidos 3.796	
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción: 8,50	

Para contribuir al adecuado desarrollo y crecimiento personal de los/as jóvenes del municipio de Madrid, se ofrece un servicio de psicología y coaching en los COAJ 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.

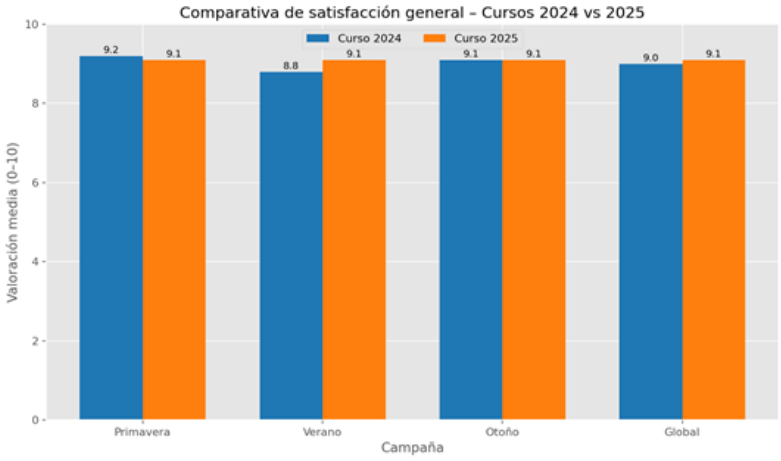
Este servicio va dirigido a jóvenes de Madrid con edades comprendidas entre los 14 y 30 años y es un servicio de apoyo psicológico, de valoración, de intervención y seguimiento psicológico, que incluye un servicio de coaching.



9.2.6. CURSOS DE CAPACITACIÓN CURRICULAR Y CURSOS DE IDIOMAS

Programa/ Recurso/ Actuación		*Cursos de capacitación curricular y cursos de idiomas.*	
Población a la que se dirige:		Jóvenes entre 16 y 30 años	
Objetivo		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.	
N.º atenciones realizadas 2025		2.382 (1.842 Capacitación curricular+540 Idiomas)	
Plazas ofertadas en 2025		3.210 (2.670 capacitación curricular+540 de idiomas)	
Presupuesto en 2025	727.696 €	***% ejecutado***	*75%*
Recurso web	www.madrid.es/juventud	***Perfiles redes sociales***	Se indica tabla 3.3.2.1.
Principales indicadores de procesos		Cursos diferentes: 63	
Principales indicadores de resultados		Valoración de los cursos: 8,6	

Uno de los programas más demandados por la población joven madrileña dentro de las actuaciones educativas y formativas son los Cursos de Capacitación Curricular, en sus "Campaña de primavera, verano y otoño joven". Esta iniciativa, convocada anualmente, tiene como finalidad enriquecer la formación de los jóvenes y proporcionarles herramientas útiles para la búsqueda de empleo, ya sea a tiempo completo, compatible con los estudios o durante los períodos vacacionales. Además de impulsar su desarrollo profesional, los cursos ofrecen un espacio de encuentro donde pueden relacionarse con otros jóvenes que comparten intereses similares.



Las campañas de primavera, verano y otoño joven han ofertado un total de 2.670 plazas en los cursos incluidos en la tabla anexa 9.4.4 (cursos de capacitación curricular y cursos de idiomas), de las cuales se han cubierto 2.382 plazas.



En lo que respecta a los cursos intensivos de idiomas —inglés, francés y alemán—, durante 2025 se ofertaron 540 plazas: 340 correspondientes a distintos niveles de inglés, 100 a francés y 100 a alemán. El número total de solicitudes ascendió a 3.483, cubriéndose las 540 plazas, lo que supone prácticamente la totalidad de la oferta disponible.

9.2.7. CERTAMEN DE JÓVENES CREADORES, "PREMIOS MADROÑO"

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.	
N.º atenciones realizadas 2025		368	
Presupuesto en 2025	Importe total con IVA 68.000 €	***% ejecutado***	*100%*
Recurso web	www.madrid.es/juventud	***Perfiles redes sociales***	Se indica tabla 9.2.2.1.

Otro objetivo estratégico destacado en juventud es el fomento del talento artístico y el emprendimiento juvenil. En este ámbito, ocupa un lugar especialmente relevante el Certamen de Jóvenes Creadores, una convocatoria con una larga trayectoria que ha ido incorporando a jóvenes talentos a los circuitos artísticos de la ciudad de Madrid.

En 2025, este certamen se convocó bajo la denominación "Premios Madroño", celebrando su XXXIII edición. En total, participaron **368 jóvenes** instancias en las distintas modalidades convocadas.

Las fases finales se desarrollaron en las siguientes fechas y espacios:

- Festivales finales de las modalidades de poesía y relato corto. Se celebró el día 12 de septiembre en la Residencia de Estudiantes de Madrid.
- Festivales finales de modalidades de obra plástica y fotografía. Se celebró el 19 de septiembre en el CCI Arganzuela, calle Palos de la Frontera 40 de Madrid.
- Festivales finales de las modalidades de cortometraje y microteatro. Se celebró el día 13 de septiembre en el CCI Arganzuela, calle Palos de la Frontera 40 de Madrid.

- Festivales finales de las modalidades de música y danza. Se celebró el 20 de septiembre CCI Arganzuela, calle Palos de la Frontera 40 de Madrid.

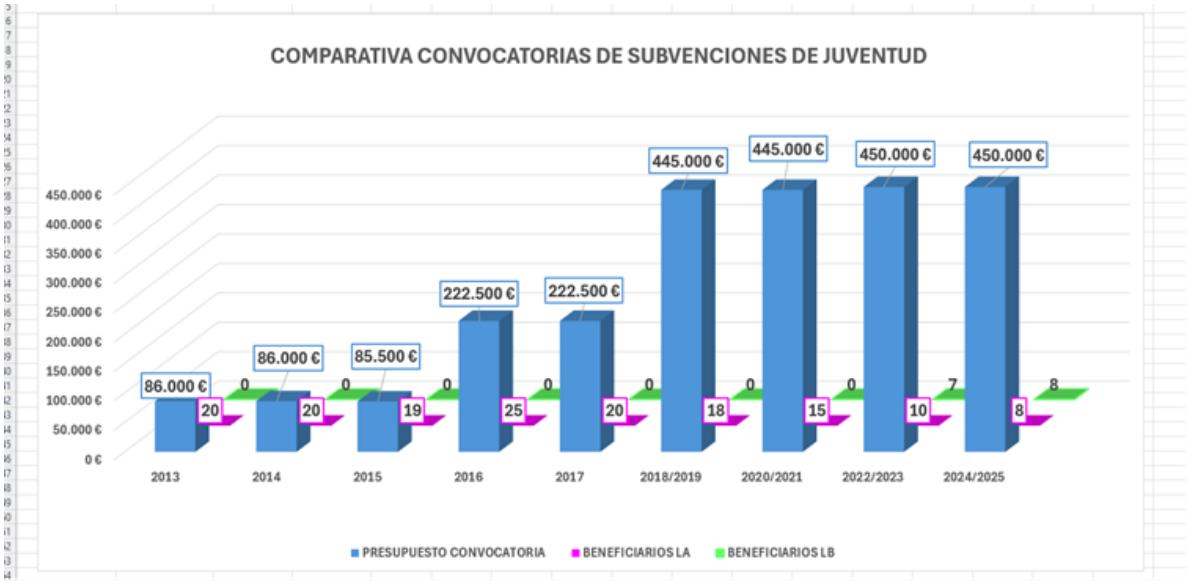
- La Gala final de entrega de Premios Madroño, se celebró el 28 de noviembre en el CC Eduardo Úrculo de Madrid

Durante la celebración de cada festival, los jurados emitieron sus valoraciones tras la presentación en directo de las obras, determinando el primer y segundo premio en cada modalidad.



9.2.8. 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.

9.2.9. OTRAS ACCIONES

También hay que destacar la participación del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad 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.

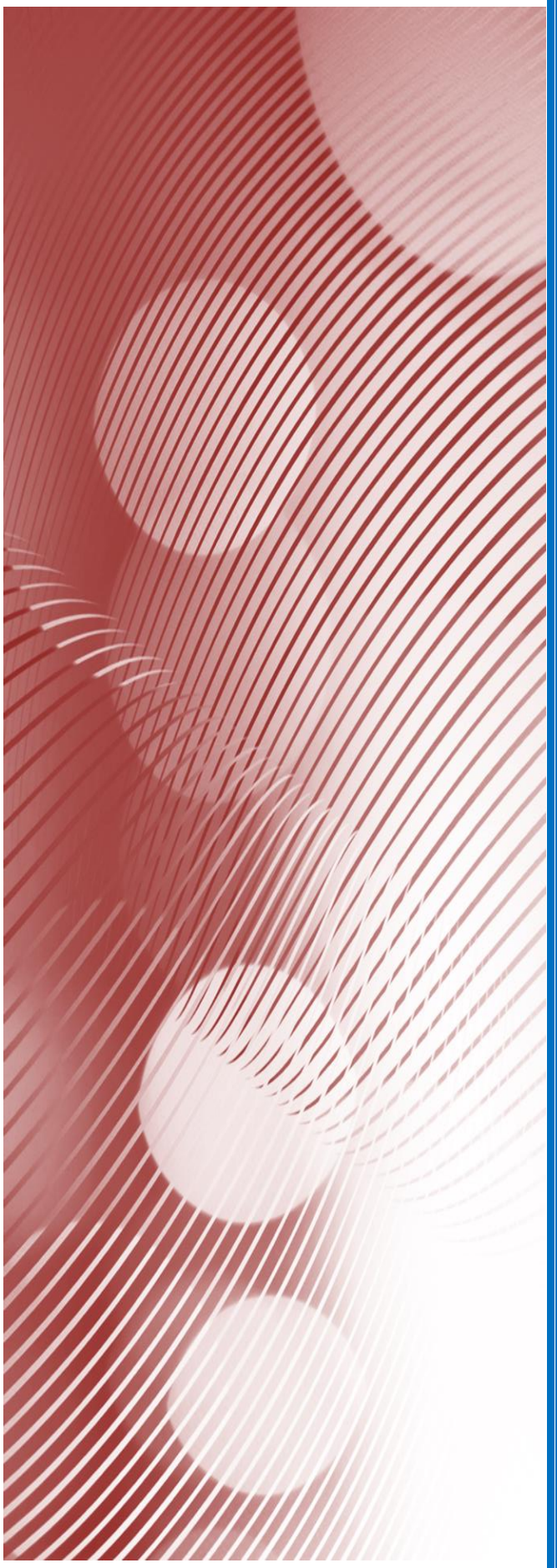
Se aprobó por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 22 de abril de 2015 y fue publicada en el BOAM de fecha 28 de abril de 2015, siendo la última evaluación realizada el 24 de febrero de 2025.

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.

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 año 2025 se han consolidado las colaboraciones entre los programas del Departamento de Juventud y diversos servicios municipales, entre ellos Policía Municipal, Madrid Salud, Medio Ambiente, Cultura, Igualdad, Servicios Sociales e institutos de educación secundaria. A ello se suma la implicación de más de 100 entidades sociales que trabajan directamente con la población joven, lo que ha permitido fortalecer y ampliar el alcance de las actuaciones desarrolladas.



BLOQUE X. Voluntariado

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

10.7. CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES ANTICIPADAS GESTIONADAS

10.8. COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

10.9. CONVENIOS DE COLABORACIÓN

10.10. ACCIONES DE DIFUSIÓN DEL PROGRAMA DE" VOLUNTARIOS POR MADRID"

10.11. 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 personas interesadas que residen en la ciudad para formar parte de proyectos de participación e implicación ciudadana promovidos desde la iniciativa municipal.

El día 18 de noviembre de 2025 se constituye el Consejo Sectorial de Voluntariado, y en la misma fecha se constituye un **grupo de trabajo sobre el "Voluntariado Joven".** Este grupo ha realizado en 2025 1 reunión, el 12 de diciembre.

El Programa Municipal de Voluntariado, "Voluntarios por Madrid", pone a disposición de la ciudadanía y las entidades sociales 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 en relación con la motivación e interés de cada persona.
- Promoción de la acción solidaria en diferentes ámbitos y áreas, 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.
- Colaboración 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.	
N.º Personas voluntarias registradas en el programa		21.313	
N.º personas voluntarias nuevas incorporadas en 2025 (personas únicas).		1.110	
Presupuesto en 2025	Se ha partido de un crédito definitivo de 933.510,00 euros, reconociendo obligaciones por 857.439,05 euros.	***% ejecutado***	*91,85%*
Principales indicadores de procesos		Indicador 1: Personas inscritas en Voluntarios por Madrid". Indicador 2: Personas participantes en proyectos. Indicador 3: Número de Proyectos permanentes, puntuales y subvencionados. Indicador 4: N.º de Entidades y organismos colaboradores. Indicador 5: Difusión, noticias en redes, Boletín de Voluntariado. Encuentros.	
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción las personas voluntarias participantes en proyectos permanentes: 4,58/5	
Información para la ciudadanía sobre voluntariado		- Programa Municipal de Voluntariado - Ayuntamiento de Madrid - Trámite - Cuerpo de Voluntarios y Voluntarias del Ayuntamiento de Madrid - Información de voluntariado en el portal de datos abiertos - Comunidad virtual Voluntarios por Madrid	

10.2 ATENCIÓN AL VOLUNTARIADO

La atención a las personas inscritas en el Programa Municipal de Voluntariado posee un itinerario personalizado, diseñado para ofrecer actividades que se ajusten a sus perfiles, intereses, expectativas personales y disponibilidad, desarrollando las acciones siguientes:

- ✓ Información de las actividades de voluntariado.
- ✓ Captación de personas voluntarias.
- ✓ Primera entrevista para analizar intereses, motivaciones y actitudes.
- ✓ Segunda entrevista de propuesta de actividades, en función de sus intereses.
- ✓ Firma de un acuerdo de colaboración.
- ✓ Entrega del carné de voluntario/a.
- ✓ Entrega del chaleco de voluntario/a.
- ✓ Seguimiento de las actividades, grado de satisfacción y adecuación.

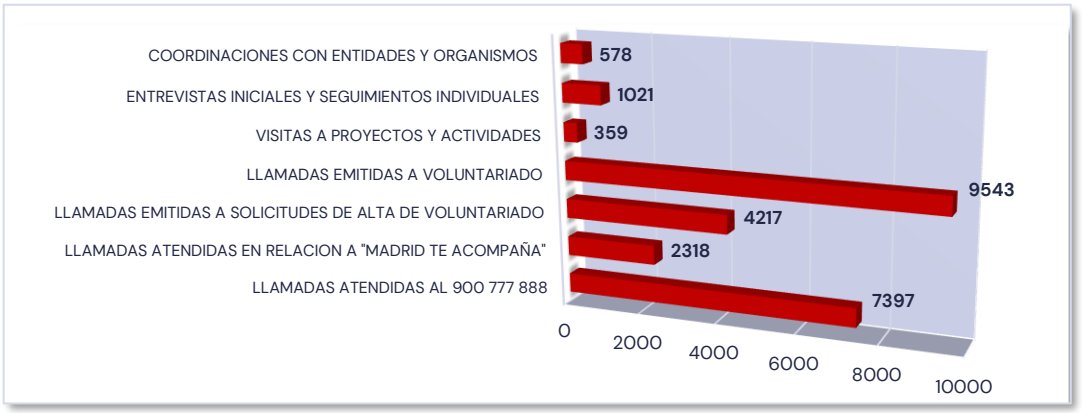
Se promueven espacios de encuentro y seguimiento de las personas voluntarias cuyos objetivos son los siguientes:

- ✓ Garantizarles la participación en proyectos de calidad.
- ✓ Posibilitar un mayor grado de satisfacción, pertenencia y corresponsabilidad en la acción voluntaria.
- ✓ Consolidar la formación como requisito necesario para el ejercicio de un voluntariado de calidad.
- ✓ Conocer con mayor profundidad a la persona voluntaria, ampliando el análisis competencial para derivarla a proyectos de manera más ajustada a su perfil.
- ✓ Acompañar la acción voluntaria y apoyar procesos personales, asunción de responsabilidades y compromisos sociales.
- ✓ Acompañar emocionalmente a la persona voluntaria.

En el protocolo de atención se aplican dos ejes transversales: por un lado, la metodología del itinerario de voluntariado y por otro, la aplicación de la perspectiva de género para evitar:

- El sesgo de género social, que tradicionalmente aboca a las mujeres a las tareas de cuidado y reproducción, y que es una de las razones que motivan la feminización del voluntariado.
- El sesgo institucional, que comporta un diseño institucional de los dispositivos de atención por la discriminación de género.

Gráfica 10.2.1. Atención al voluntariado



ente: Departamento de Voluntariado. VOLUN. Gestión de Voluntarios por Madrid

En 2025 se produce un traslado desde el mes de junio de 2025 a un nuevo edificio con una gestión diferente, reduciendo temporalmente el volumen de atención presencial individualizada, a la espera de la inauguración de un Centro Municipal de Voluntariado.

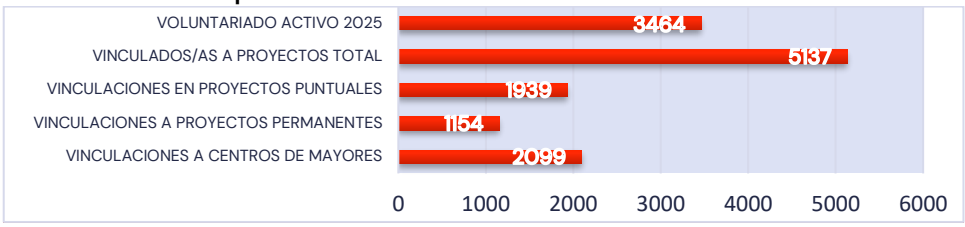
La nueva estrategia de atención supone una reducción de llamadas al incorporar más eventos lúdicos, encuentros de reflexión y un mayor hincapié en la formación al voluntariado.

En contraste, aumentan las llamadas asociadas a solicitudes de alta y las visitas a proyectos, reflejando una mayor dinamización y presencia sobre el terreno. En conjunto, los datos muestran una reorientación del modelo de acompañamiento del programa de voluntariado hacia formatos más presenciales, comunitarios y formativos.

Tabla 10.2.1.1. Satisfacción del voluntariado tras la primera entrevista (puntuación sobre 5)

Aspecto evaluado	Media global	Mujeres	Hombres
Experiencia desde la solicitud hasta esta primera entrevista	4,93	4,93	4,93
Atención recibida durante la entrevista	4,98	5,00	4,93
Instalaciones y el espacio	4,79	4,81	4,75
Materiales ofrecidos	4,85	4,88	4,79
Satisfacción general	4,95	4,97	4,89
¿Has encontrado alguna propuesta de tu interés?	100% SÍ		

Gráfica 10.2.2. Participación del voluntariado en 2025



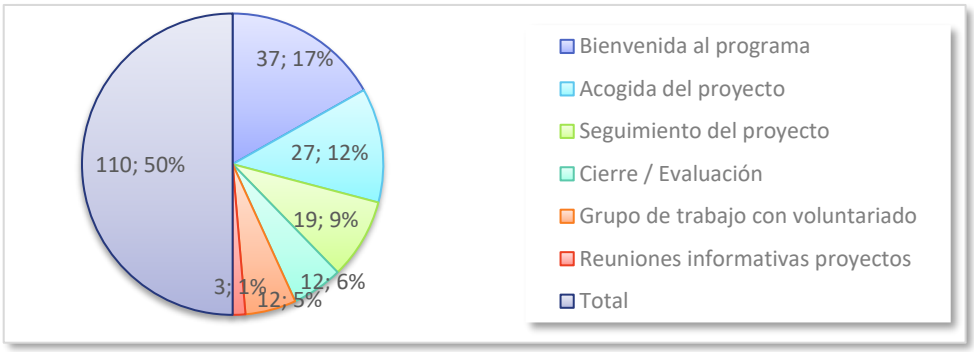
FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Tabla 10.2.3. Reuniones voluntariado 2025 (por tipología)

Tipos de reunión:	nº reuniones	nº asistentes	Mujeres	Hombres
Bienvenida al programa	37	400	267	133
Acogida del proyecto	27	292	195	97
Seguimiento del proyecto	19	192	116	76
Cierre / Evaluación	12	120	60	60
Grupo de trabajo con voluntariado	12	51	34	17
Reuniones informativas proyectos	3	24	13	11
total	110	1079	685	394

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

Tipos de proyectos	N.º reuniones	N.º asistentes	Mujeres	Hombres
Voluntarios por Madrid	58	542	352	190
Municipal	33	384	243	141
Distrito	5	48	27	21
Entidad	14	105	63	42
Total	110	1079	685	394

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN

10.3 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y PERFIL DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

El número de personas voluntarias registradas hasta el 31 de diciembre de 2025 ascendió a 21.313, 14.309 mujeres, 7.001 hombres y tres que no se identifican. Se han dado de alta 1.110 personas voluntarias nuevas, las bajas voluntarias fueron 189 y las bajas por defunción 87. En el año 2025 se mantiene la proporción de años anteriores en las inscripciones entre mujeres y hombres. Las mujeres r alrededor del 67%, lo que refuerza la feminización del voluntariado frente a hombres (32,8%) y otros (0,01%), 204,4 mujeres por cada 100 hombres.

La presencia de personas voluntarias de 65 o más años es más significativa por su presencia en los 91 Centros Municipales de Mayores, que suponen un 34,43 % del total. El número de altas de personas mayores voluntarias en estos 91 Centros es de 304 personas, teniendo un volumen total de 2.099 participaciones voluntarias, 1.243 son mujeres (59%) frente a 856 hombres (41%).

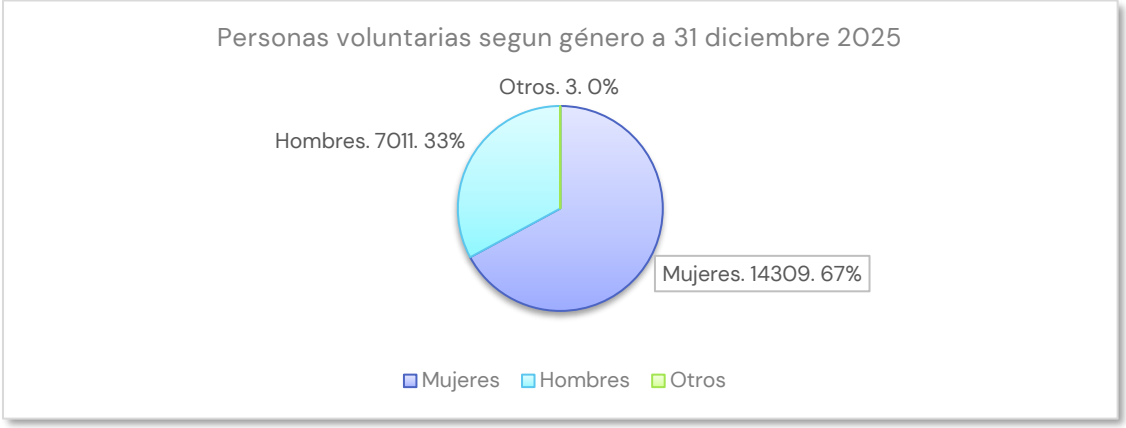
Respecto al origen, el mayor porcentaje corresponde al latinoamericano, 2.108 de las 3.481 personas voluntarias de nacionalidad no española (el 60,56 %) provienen de países de América Latina. Por debajo se sitúan las procedentes de países de la Unión Europea (676 personas; 19,42 %) y las del resto del mundo (512 personas; 14,71 %). Un 5,31 % (185 personas) no declara nacionalidad.

Tabla 10.3.1 Distribución por edades

Edad	Total	Hombres	Mujeres	Otros
16-24	1.148	273	866	1
25-34	3.845	2.797	1.046	2
35-44	3.852	2.647	1.205	0
45-54	3.362	2.151	1.211	0
55-64	2.796	1.862	934	0
65 o +	6.310	3.986	2.324	0

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Gráfica 10.3.2. Distribución de personas voluntarias desagregadas por sexo



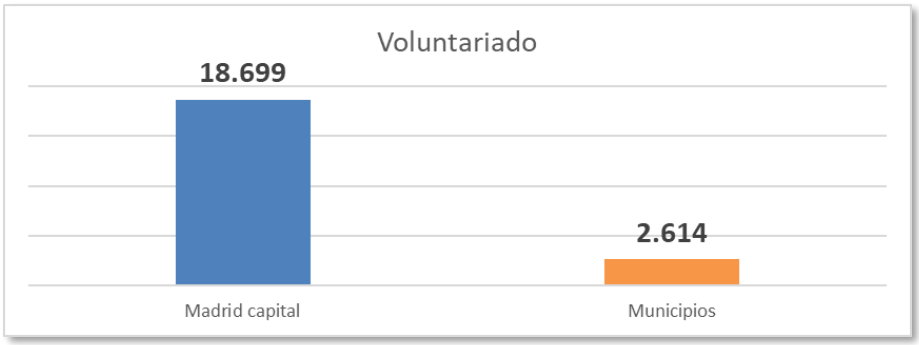
FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN. Gestión de Voluntarios por Madrid

En 2025 el voluntariado crece en 883 personas, las mujeres con el 67% del incremento neto (+594), frente al 33% de los hombres (+288) y 1 alta en la categoría otros.

El gran aumento procede sobre todo de las personas de 65 años o más, que aportan 381 altas nuevas (≈43% del crecimiento).

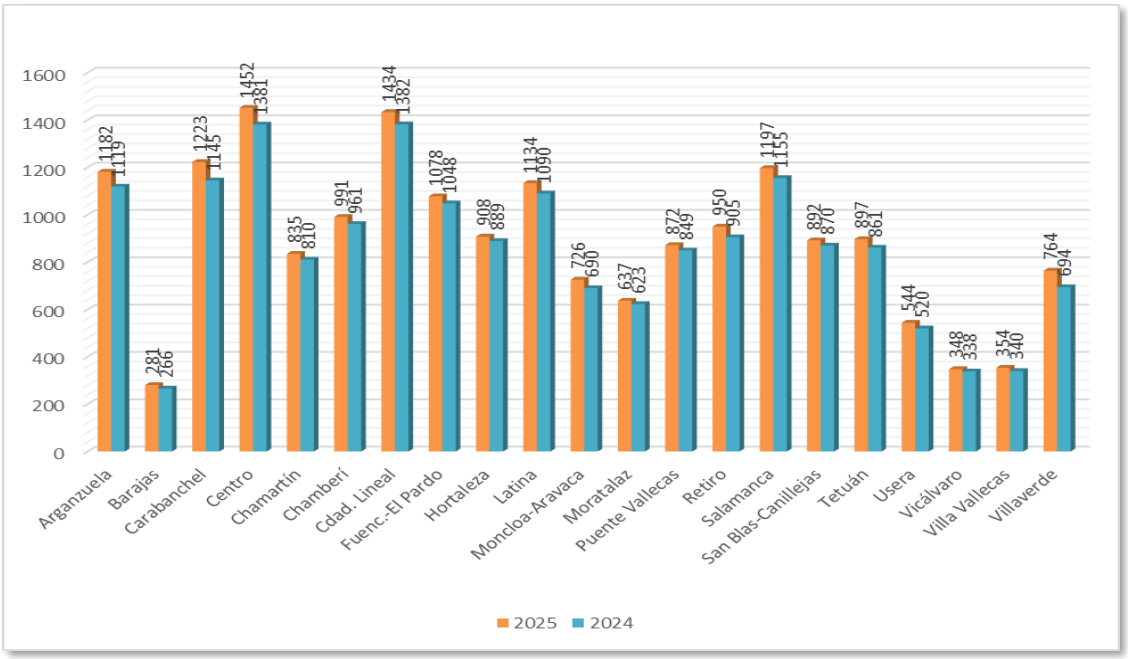
En contraste, el único segmento en retroceso es 16-24, con –95 personas voluntarias netas (–16 hombres y –79 mujeres), lo que sugiere un reto de captación juvenil.

Gráfica 10.3.4 Distribución de voluntariado de Madrid Capital frente a otros municipios



FUENTE: Aplicación VOLUN. Gestión de Voluntarios por Madrid

Gráfica 10.3.5. Distribución de personas voluntarias por distritos a 31 de diciembre de 2025 (comparativa 2024-2025)



31 de diciembre 2025. FUENTE: Departamento de Voluntariado. Aplicación VOLUN

El incremento anual se concentra mayoritariamente en Madrid capital, que aporta 763 altas nuevas (+4,25%) y el 86,4% del crecimiento total, mientras que otros municipios suman +120 (+4,81%), equivalentes al 13,6% del incremento.

En cuanto a lo especifico de los 21 distritos de Madrid capital los mayores incrementos se encuentran en Carabanchel (+78), Centro (+71), Villaverde (+70), Arganzuela (+63) y Ciudad Lineal (+52), que concentran el 43,8% del crecimiento.

10.4. PROYECTOS

10.4.1. Proyectos permanentes

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.

TIPO DE PROYECTO	N.º de proyectos	N.º voluntarios/as
Voluntarios por Madrid	4	68
Áreas Municipales	78	810
Entidades Sociales	16	146
Distritos	15	130
Total	**113**	**1.154**

Tabla 10.4.1 .1 Relación de Proyectos permanentes y participación de personas voluntarias en 2025

NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN	TIPO	N.º	Personas voluntarias
Te contamos la ciudad	Voluntarios por Madrid	1	30
Las mayores también cuentan		1	13
"Cuenta Conmigo"	Áreas Municipales	1	18
Madrid te acompaña		1	235
Apoyo a la red de huertos escolares		27*	47*
Proyecto de estimulación cognitiva en domicilio		1	50
Campaña contra el frío 2025		3	80
Voluntariado con animales		2	121
Leyendo con Mayores		3	8
Apoyo al CAT "Mejía Lequerica"		3	44
Apoyo Escolar "Quedamos al salir de clase"		16*	122
Acompañamientos del CASI		1	7
Lectoescritura a Talleres de inserción sociolaboral		2	12
Voluntariado Digital		18**	79
Todos a desayunar – Kellogg;s	Entidades Sociales	3	79
Tu Historia de Verdad Importa_LQDVI		1	1
Mentoría social con personas sin hogar		1	3
Equino terapía - Equit. como terapia		1	16
Acompañamiento hospitalario - Hnas Hospitalarias		1	8
Apoyo Socioeducativo - Intered		1	16
Ocio Inclusivo - ADISLI		2	10
Proyecto Convivencia Inclusiva para adolescentes		1	10
School Social Basket - Gigantes		3	12
Apoyo al proyecto "FRÁGILES"- Candelita		1	3

Continúa tabla 10.4.1.

NOMBRE DEL PROYECTO/MARCO DE LA COLABORACIÓN	TIPO	N.º	Personas voluntarias
S.S. de Atención Primaria del Distrito Hortaleza	Distrito	1	16
S.S. de Atención Primaria del Distrito San Blas-Canillejas		1	12
Proyecto Senes en el Distrito de Salamanca		1*	5
Grupo de Apoyo Social del Centro de Servicios Sociales de San Diego		1	9
Apoyo en el cuidado a menores del CAI 4		2	8
Te acompañamos Ciudad Lineal		1	6
S.S. de Atención Primaria del Distrito Salamanca		1	12
Aulas colaborativas. Felipe II		1	26
Apoyo en el cuidado a menores del CAI 5 (Tetuán)		2	4
S.S. de Atención Primaria del Distrito de Puente Vallecas		1	21
"Reencuentro afectivo emocional a través de la Biodanza" 2025		1	3
Total: 106 proyectos		**113**	**1154**

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.

10.4.1.4.- Tabla grado de satisfacción en proyectos permanentes

Satisfacción en proyectos permanentes	Media global	Mujeres	Hombres
Satisfacción general	4,58	4,54	4,61
En cuanto a tu participación: **Funciones realizadas**	4,42	4,36	4,46
En cuanto a tu participación: **Relación con voluntarios**	4,11	4,21	4,01
En cuanto a tu participación: **Duración**	4,24	4,25	4,24
En cuanto a tu participación: **Ha cumplido expectativas**	4,39	4,34	4,44
En cuanto a tu participación: **Te has sentido útil**	4,47	4,46	4,49
En cuanto a la atención recibida por el equipo VXM: **Información previa**	4,45	4,45	4,45
En cuanto a la atención recibida por el equipo VXM: **Claridad acogida**	4,44	4,46	4,42
En cuanto a la atención recibida por el equipo VXM: **Trato técnico**	4,60	4,66	4,57
En cuanto a la atención recibida por el equipo VXM: **Explicación funciones**	4,44	4,42	4,46
En cuanto a la atención recibida por el equipo VXM: **Resolución dudas**	4,40	4,36	4,44
En cuanto a la atención recibida por el equipo VXM: **Espacios de seguimiento**	4,21	4,24	4,18
En cuanto a las personas profesionales con las que te relacionas: **Trato**	4,37	4,39	4,34
En cuanto a las personas profesionales con las que te relacionas: **Resolución**	4,30	4,29	4,31
En cuanto a las personas profesionales con las que te relacionas: **Dotación material**	3,86	3,89	3,83
¿Volverías a participar?	4,69	4,59	4,81
¿Recomendarías este proyecto?	4,73	4,62	4,81

- Satisfacción general muy alta: **4,58/5**.
- Alta intención de continuidad (**4,71**) y recomendación (**4,73**).
- Proyectos con mayor participación: *Madrid te Acompaña* (66), *Quedamos al salir de clase* (39) y *Voluntariado con perros* (28)
- Mayoría de mujeres y predominio de personas **mayores de 55 años**.
- 167 propuestas de mejora sobre información, seguimiento y materiales.

10.4.2. Proyectos puntuales

Promovidos por los servicios ciudadanos y su duración es de 1 a 10 días, posibilitando a voluntarios/as participar puntualmente en actividades de la ciudad (deportivas, culturales o medioambientales, entre otras).

El total de proyectos puntuales en el año 2025 han sido 133, con 261 actividades voluntarias y con la participación de 1.939 voluntarios/a. Los proyectos puntuales muestran un perfil mayoritariamente femenino:

Las mujeres concentran el 64,4% de las participaciones (1.249 de 1.939), frente al 35,6% de los hombres.

Por origen del proyecto, más de la mitad de las colaboraciones proceden de aquellos proyectos en colaboración con entidades (54,6% del total) y cerca de un tercio de los municipales (30,3%).

Tabla 10.4.2.1 Proyectos puntuales y participación de personas voluntaria 2025.

TIPO DE PROYECTO	N.º de proyectos	N.º personas voluntarias	N.º de actividades
Voluntarios por Madrid	**11**	**70**	**17**
Áreas Municipales	68	**594**	**148**
Entidades Sociales	**36**	1.063	**68**
Distritos	**18**	**212**	**28**
Total	**133**	**1.939**	**261**

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

Para conocer el listado de proyectos puntuales del 2025, ver *Tabla en el anexo 10.12.1 Listado de proyectos puntuales*

Tabla 10.4.2.2. Participación voluntaria proyecto puntual 2025

COLABORACIÓN	DISTRITOS			ENTIDADES			MUNICIPALES			VOLUNTARI@S POR MADRID			Total
DISTRITO DEL VOLUNTARIADO	Hombre	Mujer	**Total**	Hombre	Mujer	**Total**	Hombre	Mujer	**Total**	Hombre	Mujer	**Total**	
OTROS MUNICIPIOS	7	16	**23**	37	80	**117**	20	55	**75**	3	12	**15**	**230**
ARGANZUELA	5	9	**14**	15	31	**46**	11	49	**60**	5	3	**8**	**128**
CARABANCHEL	4	10	**14**	23	48	**71**	10	22	**32**	2	2	**4**	**121**
HORTALEZA	6	8	**14**	32	28	**60**	13	21	**34**	3	4	**7**	**115**
SALAMANCA	5	6	**11**	28	43	**71**	14	16	**30**	2	1	**3**	**115**
CIUDAD LINEAL	5	8	**13**	20	42	**62**	9	18	**27**	5	4	**9**	**111**
FUENCARRAL-EL PARDO	4	3	**7**	34	19	**53**	20	18	**38**	3	2	**5**	**103**
MORATALAZ	1	7	**8**	13	47	**60**	8	21	**29**		6	**6**	**103**
PUENTE DE VALLECAS	12	8	**20**	30	27	**57**	8	12	**20**	1	4	**5**	**102**
SAN BLAS-CANILLEJAS	3	7	**10**	11	39	**50**	6	26	**32**	2	3	**5**	**97**
LATINA	3	6	**9**	16	37	**53**	7	21	**28**		2	**2**	**92**
RETIRO	5	8	**13**	13	28	**41**	14	18	**32**	1	3	**4**	**90**
CENTRO	6	2	**8**	13	29	**42**	11	23	**34**	2	1	**3**	**87**
CHAMARTIN	7	2	**9**	38	19	**57**	6	13	**19**		1	**1**	**86**
TETUAN	2	4	**6**	6	42	**48**	5	13	**18**		4	**4**	**76**
MONCLOA-ARAVACA		2	**2**	12	21	**33**	10	14	**24**	1	2	**3**	**62**
CHAMBERI	3	1	**4**	9	17	**26**	3	20	**23**	2	2	**4**	**57**
VICALVARO	3	1	**4**	5	24	**29**	1	4	**5**				**38**
VILLAVERDE	1	1	**2**	13	14	**27**	1	7	**8**				**37**
USERA	1		**1**	12	14	**26**	1	7	**8**	1		**1**	**36**
VILLA DE VALLECAS		5	**5**	4	12	**16**	4	3	**7**	1	1	**2**	**30**
BARAJAS		2	**2**	4	10	**14**	1	4	**5**	1		**1**	**22**
OTROS	1		**1**										**1**
Total	**84**	**116**	**200**	**388**	**671**	**1059**	**183**	**405**	**588**	**35**	**57**	**92**	**1939**

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid

La Encuesta de satisfacción tras la actividad voluntaria puntual refleja una experiencia muy positiva, con una valoración global de 4,54/5. Los indicadores de fidelización son sólidos: en la pregunta "¿Volverías a participar?", predominan claramente las puntuaciones más altas (715) frente a las medias (105) y bajas (58), patrón que se repite en "¿Recomendarías esta actividad?" con 698 personas muy satisfechas.

Desde la perspectiva de **género**, la participación es mayoritariamente **femenina (548 mujeres)**, seguida de **324 hombres** y **6 personas de otros géneros**

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 a una serie de actividades definidas, a través de una innovadora aplicación móvil.

Tabla 10.5.1. Tabla de datos del proyecto *Madrid te acompaña*

REUNIONES EN 2025			
Formativas		De seguimiento y evaluación	
17		2	
Bajas de voluntariado en el proyecto desde el inicio: 1496			
Bajas de voluntariado en 2025: 17			
N.º de personas mayores registradas		**N.º de personas mayores acompañadas**	
En 2025	Totales(desde el inicio del proyecto)	En 2025	Totales
328	6.179	135	688
VALORACIÓN MEDIA DE LAS PERSONAS MAYORES			
4,90/5			

VOLUNTARIADO FORMADO		
Formados en 2025	Formados en la duración total del proyecto	
183	1.828	
Voluntariado con acceso en la APP	**Voluntariado con participación en 2025 (al menos con un acompañamiento)**	
550	235	
Acompañamientos realizados		**Atenciones telefónicas**
En 2025	Totales	900.777.888 en 2024
1.785	9.940	2318
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 1.785 acompañamientos. El acompañamiento más frecuente fue el Paseo, lo que evidencia la relevancia del acompañamiento socioafectivo.

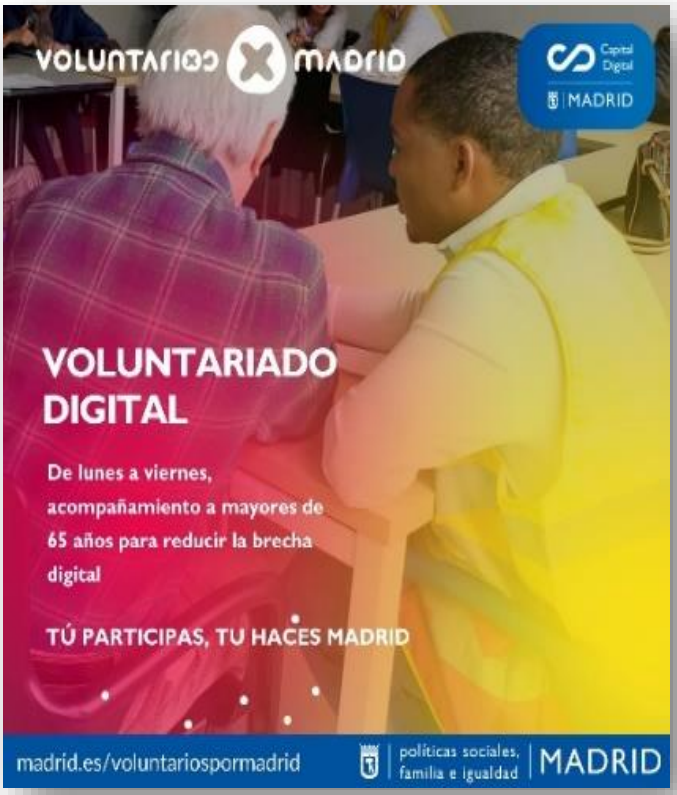
*Los distritos con mayor número de registro en el periodo 2021-2025, fueron: Ciudad Lineal – 443, Latina – 434, Fuencarral–El Pardo – 391, Chamartín – 340, Carabanchel – 337, Chamberí – 326.

10.6. VOLUNTARIADO DIGITAL

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".



Sus objetivos son:

- Apoyar a las personas mayores en la gestión de trámites digitales, presencial o a través de la APP del proyecto "Madrid te Acompaña".
- Fomentar el aprendizaje de las personas mayores en el uso de dispositivos y la gestión de los trámites contribuyendo a su autonomía.
- Generar espacios de interrelación entre las personas mayores y el voluntariado estableciendo relaciones personales de respeto, ayuda y empatía.

Han participado: 78 Voluntarios/as (M 32 | H 46) → 59% hombres / 41% mujeres

- Actividad: 783 acciones voluntarias y 373 sesiones en centros de mayores.
- Personas mayores atendidas: 656 y 2.262 atenciones (consultas/ayudas digitales).

10.7. CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES: ANUALIDAD 2025

Mediante decreto del delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad con fecha 27 de diciembre de 2024 se aprueba la convocatoria pública de subvenciones para el año 2025 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid.

Convocatoria de subvenciones 2025	
Proyectos presentados	85
Proyectos subvencionados	29
Proyectos **no** Subvencionados:	56
Desestimadas por no crédito	33
Desestimadas por no alcanzar la puntuación minina	10
Renuncia	0
Desistidas	0

Excluidas por incumplimiento requisitos:	
Superar los 15.000 euros. (artículo 2.4. de las Bases de la Convocatoria)	8
Por no cumplir el año de duración el proyecto. (artículo 2.4 de las Bases de la Convocatoria)	3
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)	2

El presupuesto total fue de 250.000 euros con un sobrante de 1.031,51 euros.

La relación de proyectos subvencionados con la cantidad y subvención concedida se puede consultar en: ANEXO I. Subvenciones concedidas

10.8. COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

Durante el año 2025 se ha consolidado el uso de las herramientas digitales del programa como un canal clave de información, participación y relación con la ciudadanía. Los contenidos se han actualizado de manera periódica, adaptándose a la evolución del programa y a las nuevas necesidades comunicativas.

La plataforma web continúa siendo un espacio de referencia donde las personas interesadas pueden conocer los distintos proyectos que conforman el programa, acceder a información general, a las oportunidades de participación y realizar un primer acercamiento a través del formulario de solicitud de información.

Comunidad de Voluntariado

En el ámbito de las redes sociales, el programa ha continuado reforzando su presencia digital a través de Facebook, Instagram y X. En conjunto, la comunidad digital ha experimentado un crecimiento, impulsado principalmente por Instagram, el canal con mayor alcance, interacción y capacidad de captación.



La publicación relativa a la celebración del Día Internacional del Voluntariado ha sido la más vista en 2025: 10.075 visualizaciones, alcanzó a 6.617 personas y obtuvo "Me gusta".

Durante 2025, Voluntarios por Madrid ha compartido las principales actividades, logros y próximas acciones en su **boletín informativo del programa mensual**. En 2025 el boletín renovó su diseño para alinearse con la nueva identidad corporativa del programa, apostando por un formato más visual y atractivo.

10.9. CONVENIOS DE COLABORACIÓN

- 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 2025.

- 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, que continua vigente durante 2025.

10.10. ACCIONES DE DIFUSIÓN DEL PROGRAMA MUNICIPAL DE VOLUNTARIADO, "VOLUNTARIOS POR MADRID"

En 2025, Voluntarios por Madrid ha avanzado en su estrategia de comunicación con la inauguración de una nueva línea de eventos propios, concebidos como acciones presenciales pensadas para generar comunidad.

Esta línea se inició el 23 de junio con la celebración del **Primer Encuentro Vivencial de Voluntarios por Madrid**, en el Aula de la Naturaleza La Paloma, en Cercedilla.

Otras nuevas iniciativas, celebradas en el marco de la **III Semana del Voluntariado**, han marcado el inicio de un formato pensado para tener

continuidad y nuevas ediciones a lo largo de 2026. Entre ellas destaca el lanzamiento de **"Voces que inspiran",** programa audiovisual orientado a poner en valor el voluntariado madrileño a través de testimonios reales, reflexión compartida y participación.

Asimismo, se celebró el **Primer Encuentro Voluntarios por Madrid en Acción**, espacio dinámico de escucha, intercambio y fortalecimiento de vínculos entre personas voluntarias.

La programación de nuevos eventos se completó con un **Primer Cinefórum y coloquio**, para finalizar con el I Festival de Talentos, una muestra creativa que celebra la diversidad, la expresión artística y el disfrute compartido.

Durante el año 2025 se han desarrollado diversas iniciativas para dar una mayor difusión del Programa, Entre las acciones de difusión más relevantes:

- 18 de enero: Jornada Puertas Abiertas Centro de Protección Animal de La Fortuna.
- 7 de febrero: Charla para CAD (Centros de Atención a las Adicciones).
- 12 de febrero: Volunfair en ETSI Industriales Madrid.
- 17 de marzo: Charla informativa Programa de Talleres para la Inserción Social y Acompañamiento para el Apoyo al Empleo.
- 28 marzo: 1ª edición de la Feria del Cómic de Madrid en Matadero.
- abril: VII Jornadas Desmontando el Racismo COAJ El Sitio de mi Recreo.
- 31 de mayo: Día de las Familias, en Madrid Río.
- de junio: Difusión en los COAJ El Sitio de mi Recreo y Pipo Velasco.
- de julio: Conecta Clima "Cuarto De Estar Para La Ciudad" en Matadero.
- 13 de septiembre: XX Aniversario VXM. Parque Eva Duarte.
- 13 de septiembre: Bienvenida Universitaria Universidad Complutense.
- de octubre: IV Jornada Digitalmente jóvenes en el COAJ El Sitio de mi Recreo.
- **"Dia internacional del voluntariado"** un homenaje al voluntariado con entrega de premios entre entidades y de "chaleco de oro" a un voluntario afianzado en el programa. Igualmente, se nombró al nuevo padrino del programa, de cara al nuevo año, Carlos Latre.

10.11. ANEXO. VOLUNTARIADO

Tabla 10.11.1 Proyectos permanentes

PROYECTOS PERMANENTES 2025					
NOMBRE DEL PROYECTO	TIPOLOGÍA	N.º de subproyectos	N.º de personas voluntarias	M	H
"Cuenta Conmigo"	Voluntarios por Madrid	1	18	9	9
T contamos la ciudad		1	30	12	18
Las mayores también cuentan		1	13	12	1
Jornadas de Ocio familiar D de Salamanca		1	7	5	2
Madrid te acompaña	Municipales	1	235	164	71
Apoyo a la red de huertos escolares		27	47	25	22
Apoyo al proyecto de estimulación cognitiva en domicilio		1	50	34	16
Campaña contra el frío - CD PINAR		1	9	3	6
Campaña contra el frío - PINAR		1	36	19	17
Campaña contra el frío - VALLECAS		1	35	14	21
Voluntariado con PERROS		1	83	48	35
Voluntariado con GATOS		1	38	29	9
Leyendo con Mayores - CENTRO		1	4	3	1
Leyendo con Mayores - SAN BLAS		1	2	1	1
Leyendo con Mayores -CHAMARTIN		1	2	0	2
Apoyo a en Comedor CAT Mejía Lequerica		1	10	7	3
Apoyo en OCIO del CAT Mejia Lequerica		1	25	20	5
Acompañamientos CAT Mejia Lequerica		1	9	4	5
Llamadas solicitud protección internacional		1	5	5	0
"Quedamos al salir de clase"		16	122	85	37
Acompañamientos del CASI		1	7	2	5
Taller de lectoescritura PSH"		1	6	3	3
Actividades de ocio PSH"		1	6	4	2
Voluntariado Digital - ARGANZUELA		1	4	1	3
Voluntariado Digital - CARABANCHEL		1	4	3	1
Voluntariado Digital - CIUDAD LINEAL		1	7	3	4
Voluntariado Digital - MONC - ARAVACA		1	4	2	2
Voluntariado Digital - P DE VALLECAS		1	2	1	1
Voluntariado Digital - V DE VALLECAS		1	3	1	2
Voluntariado Digital - HORTALEZA		1	6	1	5
Voluntariado Digital - USERA		1	5	3	2
Voluntariado Digital - RETIRO		1	4	0	4
Voluntariado Digital - CHAMBERÍ		1	3	1	2
Voluntariado Digital - VICÁLVARO		1	5	2	3
Voluntariado Digital - CENTRO		1	7	2	5
Voluntariado Digital - SAN BLAS		1	4	2	2
Voluntariado Digital - VILLAVERDE		1	6	2	4
Voluntariado Digital - FUENC EL PARDO		1	6	2	4
Voluntariado Digital - LATINA		1	5	2	3
Voluntariado Digital- BARAJAS		1	1	0	1
Voluntariado Digital- CHAMARTÍN		1	3	3	0

PROYECTOS PERMANENTES 2025					
NOMBRE DEL PROYECTO	TIPOLOGÍA	N.º de subproyectos	N.º de personas voluntarias	M	H
Todos a desayunar_Kellogg´s	Entidades	3	70	47	23
Tu Historia de Verdad Importa_LQDVI		1	1	0	1
Mentoría social con personas sin hogar		1	3	1	2
Equinoterapia_Equit. como terapia		1	10	6	4
Acompañamiento hospitalario_H. Hospitalarias		1	8	4	4
Voluntariado Socioeducativo_Intered		1	16	12	4
Ocio Inclusivo_ADISLI		2	10	6	4
APAIPA_Proyecto Convivencia Inclusiva para adolescentes		1	10	9	1
SCHOOL SOCIAL BASKET_Gigantes		3	12	5	7
Apoyo al proyecto FRAGILES_Candelita		1	3	0	3
Fundación Raíces- Apoyo a la escuela Cocina Conciencia		1	3	2	1
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Hortaleza	Distrito Distrito	1	16	14	2
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de San Blas-Canillejas		1	12	7	5
Apoyo a las actividades del Proyecto Senes en el distrito de Salamanca - PASEOS		1	5	4	1
Apoyo a las actividades del Proyecto Senes en el distrito de Salamanca - TERTULIAS		1	6	4	2
Apoyo al cuidado a menores al Grupo de Apoyo Social del Centro de Servicios Sociales de San Diego		1	9	7	2
Apoyo en el cuidado a menores del taller del CAI 4 - "CRIANZA SIN MANUAL"		1	5	4	1
Apoyo en el cuidado a menores del CAI 4 - "AYUDANDO A APRENDER"		1	3	1	2
Te acompañamos - Proyecto contra la soledad no deseada - Ciudad Lineal		1	6	2	4
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Guindalera		1	12	9	3
Apoyo a la ludoteca de los Servicios Sociales de Carabanchel en el proyecto "Puentes Familiares"		1	2	2	0
Apoyo en el cuidado a menores del CAI 5 "Grupo Multifamiliar"		1	2	2	0
Apoyo en el cuidado a menores del CAI 5 "Familias Acogedoras"		1	2	2	0
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Puente Vallecas		1	21	14	7
Apoyo al proyecto comunitario "Reencuentro afectivo emocional a través de la Biodanza" 2024		1	3	3	0
Aulas colaborativas IES FELIPE II		1	26	13	13

Tabla 10.11.2 Listado de proyectos puntuales y participación voluntaria

PROYECTOS PUNTUALES 2025					
PROYECTO PUNTUAL 2025	Colaboración	N.º Voluntarios/as	N.º Actividades voluntarias	M	H
Cabalgata de Reyes de Hortaleza 2025	Distrito	12	1	9	3
Cabalgata de Reyes de Ciudad Lineal 2025	Distrito	28	1	15	13
Cabalgata de Reyes de Puente de Vallecas 2025	Distrito	20	1	16	4
Cabalgata de Reyes de Madrid 2025	Municipales	82	1	54	28
San Antón 2025 - Palacio de Cibeles	Municipales	4	2	4	0
San Antón 2025 - Jornada de puertas abiertas	Municipales	13	2	9	4
Apoyo en el cuidado a menores en el grupo Familias del CAI 9 Fuencarral-El Pardo 2025	Distrito	2	1	2	0
Medio Maratón Fuencarral - El Pardo 2025	Entidades	33	2	18	15
Special Olympics, Bolos (I)	Entidades	15	1	8	7
VOLUNFAIR 2025 - Feria de Voluntariado	VxM	8	2	6	2
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercado de "La Cebada"	Municipales	3	1	2	1
Special Olympics Moratalaz, Pruebas motrices	Entidades	27	1	18	9
Apoyo en la XIX Media Maratón de Latina	Entidades	24	2	15	9
Salidas de ocio CEIP Méndez Núñez	Entidades	3	1	2	1
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercado de "San Pascual"	Municipales	3	1	1	2
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercado de "Las Águilas"	Municipales	2	1	2	0
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercado de "Arguelles"	Municipales	2	1	1	1
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercado de "Puente de Vallecas"	Municipales	1	1	1	0
Apoyo en el acto de recuerdo a las víctimas del 11M	Entidades	7	1	5	2
Special Olympics, Bolos (II)	Entidades	21	1	11	10
V Jornada de puertas abiertas CPA por el voluntariado 2025	Municipales	8	1	5	3
Apoyo en la I Feria del Comic	Municipales	13	4	7	6
Apoyo Fiesta de la Semilla 2025	Municipales	11	1	6	5
Apoyo en VII Jornadas Desmontando el racismo 2025	Municipales	7	1	6	1
Apoyo al cuidado de menores de la FS Dravet en la "Reunión anual de familias" 2025	Entidades	19	2	14	5
Medio Maratón MOVISTAR de Madrid 2025	Entidades	110	2	75	35

PROYECTOS PUNTUALES 2025					
PROYECTO PUNTUAL 2025	Colaboración	N.º Voluntarios/as	N.º Actividades voluntarias	M	H
Special Olympics, Bolos (III)	Entidades	19	1	10	9
XIV Gymkhana Mitológica 2025	Entidades	19	1	15	4
EXPODEPOR 2025 - Feria del Deporte	Entidades	145	4	97	48
Apoyo en la difusión del programa municipal en EXPODEPOR	Entidades	9	4	8	1
Madrid Maratón & 1/2 - 2025	Entidades	203	4	138	65
Apoyo en la Tarde de comics en el parque de Berlín	Distrito	7	1	5	2
VI Mini-maratón de Madrid	Entidades	20	1	12	8
Salidas de ocio CEIP Felipe II - Auditorio nacional	Entidades	3	1	3	0
Special Olympics, Pruebas de atletismo en Gallur	Entidades	14	1	7	7
Special Olympics, Bolos) IV)	Entidades	16	1	8	8
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercado Maravillas	Municipales	3	1	2	1
Carrera "Colores por la igualdad y contra la violencia" 2025	Entidades	31	2	19	12
Focus Group - Carta de Servicios Municipales - Oficina de Mediación	Municipales	10	1	5	5
Puntos Violeta - Fiestas de San Isidro 2025	Municipales	11	3	11	0
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercado de "Usera""	Municipales	2	1	2	0
Apoyo en el cuidado a menores en el grupo Familias del CAI 9 Fuencarral-El Pardo 25 II	Distrito	1	1	1	0
Apoyo a CAF 7 LATINA (I)	Distrito	2	1	2	0
Fiesta de los Huertos 2025	Municipales	11	1	5	6
Apoyo en el "Dia de las Familias 2025" - CAMINATA FAMILIAR	Voluntari@s por Madrid	14	2	8	6
Apoyo en el "Dia de las Familias 2025" - CONTADA #LAS MAYORES TAMBIÉN CUENTAN	Voluntari@s por Madrid	6	2	6	0
Apoyo en el "Dia de las Familias 2025" - PASEO GUIADO #TECONTAMOSLACIUDAD	Voluntari@s por Madrid	2	1	2	0
Apoyo en el "Dia de las Familias 2025" - TALLER INFANTIL	Voluntari@s por Madrid	5	1	3	2
Apoyo en el "Dia de las Familias 2025" - STAND & INFORMACIÓN CIUDADANA	Voluntari@s por Madrid	13	4	7	6
Carrera "IN RACE" 2025	Entidades	24	1	14	10
Puntos Violeta - Fiestas de Aluche 2025	Municipales	7	4	7	0
Apoyo en la "SEMANA DEL MAYOR" de USERA - Encuentro deportivo saludable 2025	Distrito	3	1	2	1

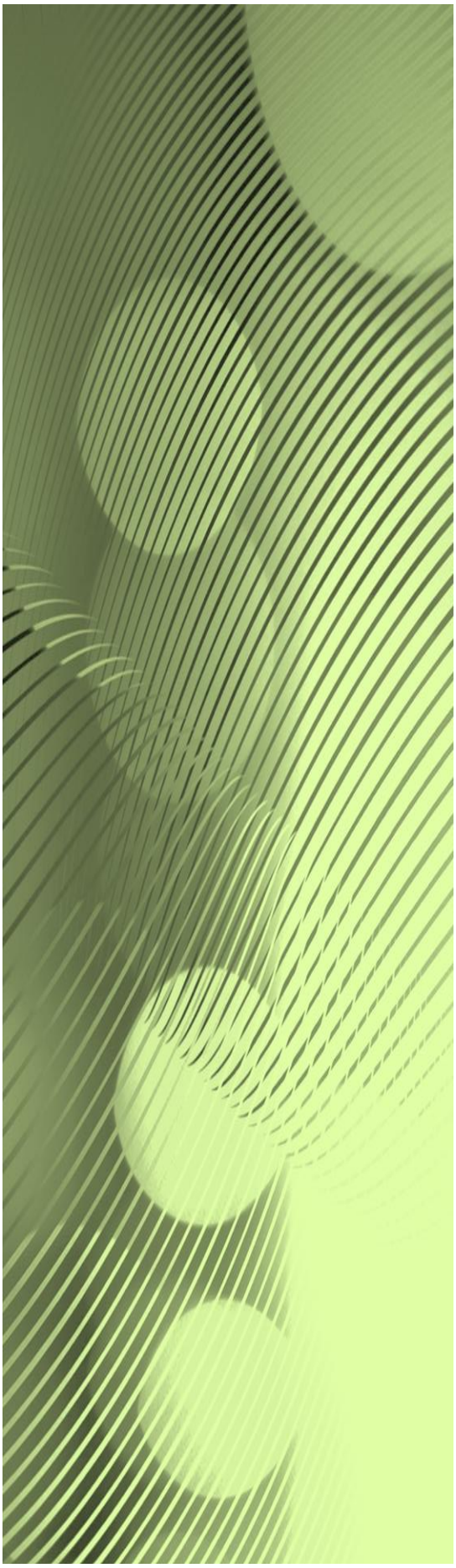
PROYECTOS PUNTUALES 2025					
PROYECTO PUNTUAL 2025	Colaboración	N.º Voluntarios/as	N.º Actividades voluntarias	M	H
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercado Villa de Vallecas	Municipales	1	1	1	0
Difusión del programa municipal de voluntariado en "Urban Fest"- COAJ PIPO VELASCO 2025	Municipales	4	1	3	1
Apoyo en "Conecta clima" 2025	Municipales	3	1	1	2
Apoyo acciones medioambientales en Centro de Educación Ambiental Casa de Campo	Municipales	6	3	5	1
Apoyo digital a inscripciones Centro Municipal de Mayores- Distrito Centro	Distrito	15	3	6	9
XV Edición "Arganzuela Camina" 2025	Distrito	15	1	9	6
Apoyo al cuidado a menores REUNION DE PADRES Y MADRES "CAMPAMENTOS URBANOS" de Servicios Sociales de San Diego 2025	Distrito	4	3	3	1
VIII Jornadas de Inclusión Deportiva - Moratalaz 2025	Distrito	26	1	8	18
DORSALES de la V Medio Maratón de Carabanchel	Distrito	18	3	10	8
V MEDIA MARATÓN de Carabanchel 2025	Distrito	28	3	13	15
Carrera Popular X Aniversario Felipe VI	Entidades	28	2	18	10
Apoyo en Exhibiciones en Frontón "BETI JAI" 2025	Municipales	19	4	13	6
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercadillo Fuencarral	Municipales	3	1	3	0
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercadillo Barajas	Municipales	2	1	1	1
II Madrid corre por Vicálvaro	Entidades	12	2	5	7
Apoyo a Campus V de Baloncesto 2025 - "FELIPE II"	Entidades	17	5	11	6
Apoyo a Campus V de Baloncesto 2025 - "MENDEZ NUÑEZ	Entidades	12	5	7	5
Apoyo a Campus V de Baloncesto 2025 - "EDUARDO ROJO"	Entidades	23	1	17	6
Puntos Violeta - Fiestas de Butarque 2025	Municipales	1	1	1	0
Puntos Violeta - Fiestas de Usera - Pradolongo 2025	Municipales	2	1	2	0
Puntos Violeta - Fiestas de Villaverde Marconi 2025	Municipales	2	1	2	0
Apoyo al cuidado de menores de PUNTO II ORVG 1 y 2	Municipales	1	1	1	0
Grupo testeo en encuesta "AVISO DE NOTIFICACIÓN" 2025	Municipales	12	1	7	5
Puntos Violeta - Fiestas de San Fermín 2025	Municipales	2	1	2	0

PROYECTOS PUNTUALES 2025					
PROYECTO PUNTUAL 2025	Colaboración	N.º Voluntarios/as	N.º Actividades voluntarias	M	H
Puntos Violeta - Fiestas de Villaverde San Cristobal 2025	Municipales	3	1	3	0
Apoyo en Conecta Clima "CUARTO DE ESTAR PARA LA CIUDAD" 2025	Municipales	8	1	4	4
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercadillo Hortaleza	Municipales	2	1	2	0
Puntos Violeta - Fiestas de Villaverde Alto 2025	Municipales	4	1	4	0
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercadillo Orcasur - Usera	Municipales	2	1	2	0
Puntos Violeta - Fiestas de San Cayetano 2025	Municipales	6	2	6	0
Puntos Violeta - Fiestas de San Lorenzo 2025	Municipales	6	2	6	0
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercadillo Vía Lusitana	Municipales	2	1	1	1
RECICLAR ESTÁ DE MODA - Mercadillo San Cristobal	Municipales	1	1	1	0
Puntos Violeta - Fiestas de San Blas Canillejas 2025	Municipales	3	1	3	0
XXXIV Carrera Popular La Melonera 2025	Entidades	29	1	17	12
Formas Parte - UCM CIUDAD UNIVERSITARIA 2025	Voluntari@s por Madrid	4	1	2	2
Puntos Violeta - Fiestas de Lucero 2025	Municipales	5	2	5	0
VI Jornada de puertas abiertas CPA por el voluntariado 2025	Municipales	8	1	4	4
Semana Europea de la Movilidad SEM 2025	Municipales	13	1	3	10
Madrid corre por Madrid 2025	Entidades	33	1	18	15
Bicicletada Stars 2025	Municipales	12	1	7	5
Special Olympics, Bolos V	Entidades	14	1	7	7
Focus Group -Carta de Servicios "BICIMAD" (EMT)	Municipales	13	1	8	5
Apoyo en el "Día de las profesiones" 2025	Entidades	9	1	5	4
Puntos Violeta - Festival Indyspensable 2025	Municipales	3	2	3	0
Puntos Violeta - Festival Cruza 2025	Municipales	2	2	2	0
IV Carrera "EL CAÑAVERAL" - DORSALES	Entidades	7	2	4	3

PROYECTOS PUNTUALES 2025					
PROYECTO PUNTUAL 2025	Colaboración	N.º Voluntarios/as	N.º Actividades voluntarias	M	H
IV Carrera "EL CAÑAVERAL" - AVITUALLAMIENTO Y GUARDARROPA	Entidades	16	2	9	7
XV Carrera Down Madrid	Entidades	10	2	7	3
Apoyo en DIGITALMENTE JOVENES 2025	Municipales	5	1	4	1
Apoyo a la atención de personas con diversidad funcional en el Desfile de las Fuerzas Armadas 2025	Municipales	14	2	7	7
MOM Madrid otra Mirada - 2025	Municipales	103	53	74	29
Paseo Foro NESI - Tetuán	Voluntari@s por Madrid	5	1	4	1
Paseo Foro NESI - Carabanchel	Voluntari@s por Madrid	4	1	4	0
Paseo Foro NESI - Moratalaz	Voluntari@s por Madrid	4	1	2	2
XIII Carrera Popular "Corre por el Niño"	Entidades	52	3	33	19
Cross escolar Carabanchel 2025	Distrito	14	2	8	6
Special Olympics, Bolos VI	Entidades	10	1	6	4
Apoyo Fiesta de la Calabaza 2025	Municipales	8	1	6	2
Apoyo en A TODO COLOR	Municipales	3	1	1	2
Focus Group - Carta de Servicios de Atención e Investigación en Siniestros Laborales de Policía Municipal	Municipales	13	1	8	5
II Jornada de adopción de gatos	Municipales	6	1	5	1
Special Olympics Moratalaz, Pruebas motrices II	Entidades	10	1	6	4
Apoyo en FIESTA DE HALLOWEEN	Municipales	5	1	3	2
Apoyo al CAF 7 LATINA (III)	Municipales	3	1	3	0
Apoyo en el Simulacro de Emergencias SAMUR Social 2025 - INUNDACION	Municipales	27	2	13	14
Apoyo en Premios Europeos de Servicios Sociales (ESSA 25)	Municipales	10	1	6	4
XII Carrera y Caminata popular por la Diabetes 2025	Entidades	19	4	11	8
Formas Parte - II Feria de Voluntariado de la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM	Voluntari@s por Madrid	5	1	4	1

PROYECTOS PUNTUALES 2025					
PROYECTO PUNTUAL 2025	**Colaboración**	**N.º Voluntarios/as**	**N.º Actividades voluntarias**	**M**	**H**
Apoyo en XIII Jornadas La Igualdad Importa- 2025	Municipales	4	1	3	1
Apoyo a salida de ocio - CEIP Isabel la Católica	Municipales	5	1	5	0
Apoyo al cuidado a menores REUNIÓN MULTIFAMILIAR Doe Servicios Sociales Ramon Perez de Ayala	Distrito	2	1	1	1
Puntos Violeta - 25 N	Municipales	3	1	3	0
Apoyo a salida de ocio - CEIP Isabel la Católica	Municipales	5	1	3	2
Puntos Violeta - Jóvenes XUsera	Municipales	3	1	3	0
Focus Group - Carta de Servicios Municipales - DG EDIFICACION	Municipales	13	1	5	8
3x3 Basket - Torneo Navidad "CARLOS JIMENEZ" 2025	Distrito	12	2	6	6
Salidas de ocio CEIP Eduardo Rojo - Pista de hielo	Municipales	2	1	0	2
Apoyo al CDM Juan Pablo II en las actividades - NAVIDAD 2025	Municipales	7	2	7	0
Apoyo en visitas a Belén de "La Lonja"	Municipales	11	6	4	7
Apoyo al cuidado a menores REUNIÓN DE PADRES Y MADRES "CAMPAMENTOS NAVIDAD" de Servicios Sociales de San Diego 2025	Distrito	3	1	2	1
Total	**133**	**1.939**	**261**	**1.243**	**696**

FUENTE: Departamento de Voluntariado – Aplicación VOLUN Gestión de Voluntarios por Madrid



BLOQUE XI. Mejorando la vida de las Personas Mayores

BLOQUE XI. MEJORANDO LA VIDA DE LAS PERSONAS MAYORES Y SU ENTORNO

11.1. SOLEDAD NO DESEADA

- 11.1.1. Estrategia municipal para combatir la soledad no deseada en personas mayores
- 11.1.2. Estrategia municipal para combatir la soledad no deseada en personas mayores**1**
- 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

11.2. 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. Proyecto de coordinación con la red de atención de personas sin hogar (PSH) dirigido a facilitar su acceso al servicio de teleasistencia
- 11.2.10. Servicio de comida a domicilio
- 11.2.11. Servicio de productos de apoyo
- 11.2.12. Servicio de lavandería domiciliaria

11.3. APOYO FUERA DEL DOMICILIO

- 11.3.1. Resumen de centros, plazas y personas atendidas
- 11.3.2. Personas atendidas en centros de día por perfil
- 11.3.3. Personas usuarias atendidas por dependencia
- 11.3.4. 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
11.7.3. Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia
11.7.4. Trámites asociados con el reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a los servicios y prestaciones
11.7.5. Tramitación del recursos y prestaciones del sistema de atención a la dependencia

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 (DGMyPSND), 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 establecen 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 2025, además de la consecución de los objetivos enunciados, el esfuerzo de la DGMySND se ha centrado en la estrategia para la soledad no deseada en las personas mayores, mediante la persecución de cuatro objetivos:

- Longevidad activa
- 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 ATENDIDAS	VALORACIÓN (sobre 10)
Acompañamiento personas mayores (individual)	2.502	8,47
Acompañamiento personas mayores (grupal)	1.281	9,00
Ayuda a domicilio	96.883	8,01
Teleasistencia domiciliaria	158.440	9,1
Comida a domicilio	6.341	8,13
Productos de apoyo	933	9,19
Lavandería	313	8,85
Centros de Día	6.692	8,74
Cuidar a quienes cuidan (grupal)	864	9,00
Cuidar a quienes cuidan (individual)	1.057	8,72
Respiro Familiar	299	
Residencias	168	
Solicitudes de dependencia tramitadas	22.794	
Mesa de vulnerabilidad	1.287	No se realiza encuesta

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, transciende 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 2025.

11.1.2. Estrategia municipal para combatir la soledad no deseada en 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. **Longevidad activa:** 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).

11.1.3. Convenios como antenas para la detección de la soledad

A lo largo del año 2025 se ha continuado con los convenios firmados el año anterior con diferentes entidades para la detección de la soledad no deseada: 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. En 2025 se añaden también, mediante convenio, las siguientes entidades: Agencia de la

Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM) y la Fundación Jiménez Díaz Unión Temporal de Empresas.

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.

También, a través de subvención, las entidades "Solidarios para el Desarrollo", "Nadie Solo", "Grandes Amigos", "Cruz Roja" y "Asociación Nazaret" son vitales para el apoyo a las personas mayores que se sienten solas mediante acompañamiento domiciliario y/o telefónico.

Acompañamientos a personas mayores	
Solidarios para el Desarrollo	131
Nadie Solo	711
Grandes Amigos	750
Cruz Roja	1.924
Asociación Nazaret	46
Total	**3.562**

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 2025, las entidades perceptoras de subvención para proyectos, mediante concurrencia competitiva, que complementan las actuaciones de la DGMyPSN encaminadas a la atención de personas mayores en situación de soledad no deseada "Madrid, red contra la soledad" han acompañado a un total de 3.562 personas mayores. Estas entidades también impulsan la participación de la ciudadanía en actividades comunitarias y de socialización, complementando así las actividades de competencia

municipal en la materia. Las entidades que recibieron subvención en concurrencia competitiva por sus proyectos son las siguientes:

Entidad	NIF	Denominación Proyecto	Puntuación total	Importe propuesto
FUNDACIÓN GRANDES AMIGOS EN ACCION	G83625509	MADRID VECINA	**95**	**80.000,00 €**
FUNDACION DESARROLLO Y ASISTENCIA	G82215583	TODOS CONTRA LA SOLEDAD EN LA CIUDAD DE MADRID	**94**	**80.000,00 €**
ASOCIACIÓN SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO	G80111644	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA PARA LA SOCIALIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS MAYORES QUE SUFREN SOLEDAD NO DESEADA Y EN RIESGO DE AISLAMIENTO SOCIAL	**94**	**60.000 €**
CRUZ ROJA	Q2866001G	ENRÉDATE	**93**	**67.796,34 €**
ASOCIACION NAZARET	G79476297	LONGEVIDAD ACTIVA: ACTUACIONES DE PROMOCIÓN PERSONAL; PREVENCIÓN DE SOLEDAD Y AISLAMIENTO SOCIAL	**88**	**22.203,66 €**

Por su parte, las entidades que percibieron una subvención nominativa en 2025 son las siguientes:

- **Asociación Parkinson Madrid**: *Atención integral a las personas cuidadoras de personas afectadas por la enfermedad de Parkinson*.
  - Atendieron a 46 personas mayores.
- **Asociación Solidarios para el Desarrollo**: *Convivencia intergeneracional entre personas mayores y estudiantes universitarios "Madrid convive"*.
  - Realizándose 73 convivencias durante el año 2025
- **Fundación 26 de diciembre**: *Acceso al cuidado y atención psicológica especializada a las personas mayores de 65 años LGTBI*.
  - Demandas de información: 598 consultas.
  - Atención psicológica: 601 sesiones de atención individual.
  - Actividades grupales: 9 talleres 'BIENvejecer' y 18 actividades de grupo, con una media de 15 personas por sesión.

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.

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de acompañamiento Intervención individual		
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años (o desde los 60 en casos excepcionales) que sufren soledad no deseada o están en riesgo de padecerla de los 21 distritos del Ayuntamiento de Madrid.		
Objetivo	Prestación de un servicio de valoración y acompañamiento, por un equipo especializado (integradores sociales, terapeutas ocupacionales y psicólogos) 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	2.502 1.679 mujeres (67%) 823 hombres (33 %)		
Tasa de cobertura	35 % sobre 7.053 personas usuarias derivadas.		
Plazas ofertadas	Se atiende toda la demanda.		
Presupuesto en 2025	322.894,59 euros	ejecutado 100%	
Recurso web	madrid.es/mayores soledad en las personas mayores	Facebook *madridmayores*	Instagram *madridmayores*
Indicadores de procesos	Se han realizado 4.756 visitas		
Indicadores de resultados	Personas con sentimiento de soledad detectadas 1794 (72%) derivación a voluntariado 99 (4%) Personas en situación de riesgo detectadas 14 (0,5%)		

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de acompañamiento Intervención grupal		
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años (o desde los 60 en casos excepcionales) que sufren soledad no deseada o están en riesgo de padecerla de los 21 distritos del Ayuntamiento de Madrid.		
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	1.281 1.114 mujeres (87, %) 167 hombres (13%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas	3.240		
Presupuesto en 2025	322.894,59 euros	ejecutado 100%	
Recurso web	madrid.es/mayores soledad en las personas mayores	Facebook madridmayores	Instagram madridmayores
Indicadores de procesos	1.171 sesiones 38 centros en 21 distritos municipales 8.194 asistencias		
Indicadores de resultados	Satisfacción global de las personas usuarias es de 9/10		

La intervención grupal se lleva a cabo mediante talleres que se han impartido en primer semestre de 2025, enero-febrero, marzo-abril en 30 Centros Municipales de Mayores y Bibliotecas Municipales de 20 distritos, impartiéndose talleres de "Longevidad activa", "Habilidades sociales", y "Abordaje de la soledad", cada uno compuesto por 8 sesiones donde se desarrolla el contenido adaptado al grupo, con una metodología dinámica, participativa y de cooperación entre las personas participantes.

En septiembre de 2025 cambia la dinámica de los talleres, estableciéndose dos ediciones anuales y realizándose la primera edición de septiembre a diciembre con 18 sesiones cada una, 10 sesiones generales dirigidas a prevención universal y selectiva y 8 sesiones específicas dirigidas a prevención indicada en los Centros Municipales de Mayores de 18 distritos.

A pesar de las intervenciones de este programa, no se debe olvidar que, en ocasiones, más que el hecho de vivir solo, o de sentir soledad, afloran los problemas de la soledad relacional y el aislamiento, algo que se recoge en el apartado correspondiente a las personas mayores que necesitan apoyo o cuidados.

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 presente Convenio, la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada realizará 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 Longevidad activa, Habilidades sociales, Apoyo social y Abordaje de la soledad.

2. Mantener con el Organismo Autónomo Madrid Salud la página web ***www.soledadnodeseada.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 Longevidad activa 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.

A través de esta colaboración se realiza un documento explicativo de las actuaciones que se realizan a nivel conjunto en prevención y abordaje de la soledad no deseada desde el Ayuntamiento de Madrid, separando y distribuyendo todas las actuaciones en tres grandes bloques:

- Prevención universal, dirigida a la población general, instituciones y organizaciones. Son espacios de encuentro para informar y sensibilizar para prevenir la soledad no deseada.

- Prevención selectiva (actuaciones de detección, sensibilización, divulgación e investigación), dirigida a personas o grupos con mayor riesgo de sentir soledad.

- Prevención Indicada (Intervención), dirigida a personas o grupos identificados con sentimientos de soledad que generan malestar.

11.1.7. Sensibilización

El objetivo es integrar el trabajo de atención con el de sensibilización en materias de Longevidad activa, 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' alojado en *www.madrid.es*.



A través del portal 'Mayores' en *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 Longevidad activa 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 el *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 de las sesiones grupales de los programas: "Cuidar a quienes cuidan" y "Atención a la soledad no deseada en las personas mayores".

La herramienta Siteimprove provista por IAM ofrece estos resultados de visitas durante el año 2024 a www.madrid.es/mayores.

Visitas al portal	98.674
Páginas vistas	128.694

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 o superación de la brecha digital

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, la gestión de las sugerencias y reclamaciones en relación con la prestación de los cinco servicios gestionados en este departamento y la implementación de mejoras que permitan una prestación innovadora y de calidad.

11.2.1 Servicio de Ayuda a Domicilio

Nombre recurso/programa/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 2025 (total)	96.883	N.º personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio	Personas usuarias atendidas durante el año
Tasa de cobertura	12,84% de la población mayor de 65 años de la ciudad de Madrid		
Plazas ofertadas en 2025	A disposición		
Presupuesto en 2025	223.495.638,14 euros 95,32 % ejecutado		
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 7 días Visitas de seguimiento realizadas: 82.785		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción con el servicio: 8,01 (sobre 10). El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 82,9%		

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, con una buena 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, que tengan el servicio incluido en su PIA.

Con el objetivo de asegurar una cobertura adecuada y garantizar el pleno cumplimiento de las obligaciones del servicio, en septiembre de 2025 se ha puesto en marcha un

nuevo contrato con una vigencia de dos años. Como novedad, los lotes en los que está dividido se amplían de tres a cuatro, con el fin de redistribuir los distritos en función del crecimiento demográfico, para reforzar la calidad de la atención, ampliando los recursos y capacidades disponibles para el servicio.

Tabla 11.2.1.1. SAD Carta de Servicios



Durante el año 2025, 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 96.883 personas con más de 13,5 millones de horas prestadas.**

Tabla 11.2.1.2. SAD Cobertura

Servicio de ayuda a domicilio (personas mayores y personas con discapacidad)	Datos 2025
Número de personas usuarias atendidas	96.883
Altas personas usuarias	21.501
Bajas personas usuarias	18.171
Número de horas prestadas	13.846.167,50

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, recogiéndose en su Programa Individual de Atención (PIA) la prestación de este servicio (SAD Dependencia).

En el año 2025 se ha prestado servicio a 90.616 personas mayores, de las cuales 67.190 han sido mujeres y 23.426 hombres, superando el número de usuarios del año 2024. Asimismo, se ha experimentado un incremento en el número de horas, con una tasa de cobertura en 12,84% respecto a la población mayor de 65 años de la ciudad de Madrid.

El coste del servicio ha ascendido a 245.796.892,32 euros, de los cuales un 86,67% ha sido sufragado por el Ayuntamiento de Madrid (213.041.559,84 euros) y un 13,33% por las personas usuarias (32.755.332,48 euros).

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 presentan unas limitaciones equivalentes a un Grado I de dependencia.

La intensidad de horas asignadas a las personas usuarias de ASP viene determinada por la puntuación obtenida en estas 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 (52,46%) reciben menos de 10 horas mensuales, mientras que el mayor porcentaje de las personas con SAD DEP (31,02%) 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 23,01 horas al mes. No obstante, la prestación principal sigue siendo, como en años anteriores, la atención mixta (83,08%), seguida de la atención doméstica (13,24%) y la atención personal (3,68%).

Tras su incorporación al SAD, la persona usuaria permanece en el servicio largo tiempo. Un claro ejemplo lo encontramos en que el 20,71 % llevan más de 7 años en el servicio, y las bajas suelen producirse por motivos que les obligan a abandonar el domicilio: ingreso en centros residenciales, traslado a domicilios de familiares o fallecimiento.

Perfil de la persona usuaria mayor de 65 años: con carácter general, la persona usuaria del SAD en el 2025 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 1003,23 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 año 2025, han sido atendidas 6.267 personas, 2.592 hombres y 3.675 mujeres, lo que ha supuesto un incremento de un 3,21% respecto al año anterior. Las personas con discapacidad que reciben la prestación del SAD por dependencia representan un porcentaje muy similar, el 48,08%, que las que lo reciben por ASP.

El coste del servicio se ha incrementado respecto a años anteriores, ascendiendo en 2025 **a 20.183.241,62 euros, de los cuales el Ayuntamiento de Madrid ha aportado el 91,40% (18.448.063 euros) y las personas usuarias un 8,60% (1.735.178,62 euros).**

Respecto a los servicios prestados y las tareas realizadas en los domicilios de las personas usuarias con discapacidad, la distribución de las 1.052.165 horas prestadas se corresponde con un 9,12% de atención personal, un 8,77% de atención doméstica y un 82,11% de atención mixta.

Perfil de la persona usuaria con discapacidad: con carácter general, la persona usuaria del SAD Discapacitados en el 2025 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 9 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 403 coordinadores/as, 206 ayudantes de coordinación y 13.246 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		
PERSONAS ATENDIDAS		PERSONAS ATENDIDAS		HORAS	PERSONAS ATENDIDAS		HORAS	PERSONAS ATENDIDAS		HORAS	PERSONAS ATENDIDAS		HORAS
H	M	H	M		H	M		H	M		H	M	
308	555	167	674	1002	447	1041	1714	752	1816	2544	350	1410	2128

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.

- Con la entrada en vigor del nuevo contrato, se han incorporado mejoras comunes en todos los distritos, entre las que destacan:
- Plazas residenciales de carácter temporal para ofrecer apoyo tanto a las personas usuarias como a sus cuidadores.
- Acompañamiento puntual a personas usuarias cuando su persona cuidadora participa en actividades formativas o culturales.
- Instalación de sistemas de apertura de puerta en remoto, para fomentar la autonomía en el domicilio.

Asimismo, durante el año 2025, se han continuado realizando las siguientes actuaciones:

- 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, por un importe de casi 60.000 euros.
- 834 horas complementarias en limpiezas de choque, en domicilios de personas usuarias.
- 284 días en plazas de residencias para abordar situaciones transitorias y de urgencia social grave.
- Celebración de 239 cumpleaños de personas centenarias.

Por último, cabe destacar que las cuatro entidades adjudicatarias de la prestación de este servicio cuentan con una APP, dirigida a personas usuarias y familiares, en la que se recogen las principales características del servicio, así como la información más destacada de este, lo que permite una comunicación más ágil y la actualización continúa de la información más relevante. En la actualidad, casi la mitad de las personas usuarias del servicio y sus familiares se la han descargado y hacen uso cotidiano de ella.

11.2.5. Servicio de Teleasistencia

Nombre recurso/programa/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, movilizando los recursos necesarios en caso de que se produzca una contingencia sociosanitaria		
Número de personas usuarias en 2025 (total)	158.440	N.º Domicilios 132.588	Personas usuarias atendidas durante el año
Tasa de cobertura	22% de la población mayor o igual de 65 años de la ciudad de Madrid		
Dispositivos ofertados en 2025	A disposición de las peticiones de usuarios. En 2025 se han instalados 158.043		
Presupuesto 2025	26.904.130,75 €	100% ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	El 90% de las personas usuarias se sienten más seguras con el Servicio de Teleasistencia Visitas de seguimiento realizadas: 40. 689		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción con el servicio: 9,1 (sobre 10) El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 74,1%		

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 destinarias 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, que tienen reconocida la Teleasistencia en su Programa Individualizado de Atención (PIA), las personas menores de 65 años que requieren el servicio por sus circunstancias de vulnerabilidad social y las personas con 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 9.1 puntos.

Tabla 11.2.5.1 TA Carta de Servicios

MADRID

Carta de Servicios

Servicio de Teleasistencia

132.588 domicilios atendidos	158.440 personas atendidas	1.393.598 llamadas de los usuarios atendidas	4.384.523 llamadas realizadas por CA	282.469 Desplazamiento de personal de apoyo domiciliario	5.783.918 Auto chequeos verificación dispositivos	9,1 Valoración Carta Servicios

La Teleasistencia es valorada como un servicio excelente

El gasto municipal se ha incrementado en 2025 hasta los 26.950.880 €, ya que el número de domicilios y personas usuarias atendidas ha crecido un 4,91% y 5,07% respectivamente.

Durante 2025, se atendió a 158.440 personas; 101.737 en ASP y 56.703 en dependencia, confirmándose un año más el crecimiento del número de usuarios dependientes en el servicio (un 11.33% más respecto al año anterior). Además, a partir de enero de 2025, las personas mayores de 88 años no tienen copago (en el año 2024 fue hasta los 90 años), favoreciendo el acceso al servicio de este grupo de edad.

En relación con el perfil de las personas usuarias, un 71.87% son mujeres (113.873 personas) y un 28,13% son hombres (44.567 usuarios). El envejecimiento es evidente, ya que el 74% de las personas atendidas, tienen 80 años o más, y de ellas, el 46% viven solas. En cuanto a la RMPC, el mayor copago es de usuarios con RMPC igual o superior a 999.33 €/mes, si bien a partir de los 88 años el copago es cero.

En relación con el perfil de las personas usuarias, un 71.87% son mujeres (113.873 personas) y un 28,13 % son hombres (44.567 usuarios). El envejecimiento es evidente, ya que el 74% de las personas atendidas, tienen 80 años o más, y de ellas, el 46% viven solas.

Perfil de la persona usuaria de Teleasistencia: con carácter general, la persona usuaria del Servicio de Teleasistencia en el 2025 ha sido una mujer, con más de 88 años, con dependencia leve, asimilable al grado I de dependencia

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.

Para ello cuentan con un equipo de profesionales conformado por teleoperadores/as, personal de apoyo domiciliario, especialistas en psicología, trabajo social, enfermería,

terapia ocupacional y tecnología de la información y comunicación, que aseguran respuestas personalizadas 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 2025, el riesgo social de las personas usuarias se distribuye en riesgo moderado 11%, riesgo leve 87% y riesgo severo 2%.

Actualmente el 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 2025, el 81,20% de los terminales instalados son digitales, un 12,.36% más que en 2024, lo que, entre otras ventajas, asegura la monitorización continúa 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 perfiles que salen a la calle y pueden sufrir desorientación. Asimismo, se han incluido dispositivos para la detección de situaciones de riesgo y vulnerabilidad a través de la monitorización de rutinas, patrones de comportamiento e inactividad y medición de constantes vitales en personas con enfermedades crónicas. Estos dispositivos permiten 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 y los dispositivos adaptados para personas con discapacidad, como la activación del terminal por voz-soplido, lo que permite la universalización del servicio y su personalización en base a las circunstancias de las personas usuarias.

DISPOSITIVOS							
DTC HUMO	DTC GAS	DISCAPACIDAD	RUTINAS	RELOJ	APP	MONITORIZACION CONSTANTES VITALES	SIST. APERTURA EN REMOTO
15.572	5.919	1.0459	732	9.881	850	224	33

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 que conllevan emergencia sanitaria, que representan un 67,50%, del total de las emergencias recibidas. Respecto a las emergencias de tipo social, destacan las llamadas por maltrato, negligencia o violencia de género con un aumento de un 2,85% con respecto al año anterior y las situaciones de vulnerabilidad sobrevenida, con un aumento del 4,17% con respecto al 2024.

Entre las emergencias que han requerido la movilización de servicios externos, aparte de la unidad de apoyo domiciliario del servicio (UAD) destacan el SUMMA (48,67%) y los Centros de Salud (24,90%). También hay que señalar que en un 18,2% se movilizaron recursos propios del usuario.

Por otro lado, destacan las llamadas de las personas usuarias para facilitar información sobre su situación (33,58%) y para charlar o conversar con los profesionales del servicio (18,58 %).

Otra prestación fundamental que ofrece el servicio y que utilizan un 69 % 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 2025, se han incrementado considerablemente las aperturas domiciliarias hasta un total de 791, que suponen en algunos casos la movilización y coordinación con bomberos, policía y servicios de emergencia sanitarios y sociales. Del total de aperturas realizadas en este año en el 85% de los casos las personas fueron localizadas sin necesidad de articular otro tipo de recurso y el 14% se encontraban en situación de necesidad de ayuda.

Durante 2025 se han realizado un total de 4.384.523 llamadas de seguimiento y atención personal a las personas usuarias, lo que representa el 75,88% del total de comunicaciones del servicio. La periodicidad de dichas llamadas depende del nivel de riesgo sociosanitario detectado en las personas usuarias, fluctuando entre 2, 4 y 8 llamadas/mes, realizadas por el teleoperador de referencia. Su objetivo es facilitarles información sobre temas específicos y de interés, pero también permiten actualizar y detectar posibles situaciones de necesidad, vulnerabilidad, riesgo social y/o soledad.

Con relación a las llamadas de seguimiento de los Programas de Teleasistencia destacan las realizadas a cuidadores del programa "Cuidadores Sobrecargados" con un 31,48% y las llamadas de seguimiento de usuarios del programa de “Soledad no deseada” con un 21,21 % sobre el total de llamadas de seguimiento de todos los programas del servicio de teleasistencia.

Asimismo, durante 2025 se realizaron un total de 599.337 llamadas informativas sobre alimentación saludable, envejecimiento activo, tecnologías de la información y comunicación, así como mensajes masivos de felicitación navideña.

Destacan las llamadas relacionadas con el correcto funcionamiento del servicio tras al apagón eléctrico sufrido en España en el mes de abril de 2025 y de prevención sobre robos y estafas en domicilios, para fomentar la seguridad de los usuarios. Además, se realizaron 280.858 llamadas informativas sobre los cuidados preventivos relacionados con temperaturas extremas de frío-calor .

Adicionalmente, el servicio recibió 40.231 consultas de información sobre recursos y prestaciones del servicio, y asesoramiento económico/jurídico, social y psicológico, destacando este último con un 47,6%, sobre el total de peticiones de asesoramiento, lo que reafirma el valor que las personas usuarias dan al servicio.

11.2.8 Actuaciones con personas cuidadoras

En 2025, se realizaron un total de 1.701 valoraciones de sobrecarga de las personas cuidadoras, lo que significa que un 76% de cuidadores sobrecargados aceptan el apoyo del servicio. 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.

11.2.9. 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 de 2024 se inició este proyecto novedoso en colaboración con el Departamento de Prevención del Sinhogarismo de la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo, que pretende hacer llegar el servicio de teleasistencia y todas sus prestaciones a personas sin hogar que reúnen el perfil para ser usuarios del servicio. En dicho proyecto participan 5 centros: C.A. Beatriz galindo, CA la Rosa, C A Puerta Abierta, C A San Isidro, C. Santa Maria de la Paz en la red de atención a PSH y se ha dado de alta a 19 personas en el servicio, lo que supone su afianzamiento y repercusión positiva entre las personas a las que va dirigido y los profesionales que los acompañan.

El proyecto, además, ha ampliado sus perfiles de atención, dirigiéndose a personas sin hogar con riesgo de pérdida y desorientación cuando salen de sus respectivos centros, a aquellas que presentan riesgo de caída en el exterior.

11.2.10. Servicio de comida a domicilio

Nombre recurso/programa/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 2025	6.341	Definición de personas usuarias	Personas atendidas
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que reúnen el perfil. No hay lista de espera		
Plazas ofertadas en 2025	A disposición		
Presupuesto en 2025	1.943.775,96 euros	81,74% ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 7 días Visitas de seguimiento realizadas: 2.134		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción con el servicio: 8,13 (sobre 10) El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 88%		

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 2025 ha habido una media mensual de 4.202 personas usuarias en el servicio y se han entregado a lo largo del año un total de 908.080 menús. El coste del servicio se elevó a 3.989.261,66€, de los cuales el Ayuntamiento aportó un 39,83% (1.588.904,68€) y las personas usuarias un 60,17% (2.400.356,98€).

En cuanto a la calidad del servicio, cabe destacar el resultado de la encuesta de satisfacción realizada en el año 2025 por el Ayuntamiento de Madrid, donde las personas usuarias puntuaron el servicio con un 8,13 sobre 10.

Si analizamos el perfil de las personas usuarias del servicio, observamos cómo la media de edad es de 82 años. Cabe destacar que las personas usuarias mayores de 80 años que viven solas ascienden a 2.262, 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 2025 se ha atendido a 512 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 8,07% del total de personas usuarias atendidas por el servicio, habiendo experimentado un ligero aumento respecto a 2024.

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 16,45% 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 85 años, con una dependencia moderada y con una RMPC de 854,36 €.

Además, de forma complementaria, a lo largo de 2025 se han incluido dentro del servicio otros programas y campañas, entre los que destacan:

- **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, proporciona apoyo en salud mental y psicoemocional a las personas usuarias, a través de un servicio de atención telefónica gratuita, 365 días al año, durante las 24 horas del día. Durante 2025, este servicio ha recibido 69 consultas atendidas por profesionales de la psicología.
- **Proyecto de Maltrato y Vulnerabilidad:** en aquellos casos en los que existe sospecha de maltrato, aislamiento o fragilidad, la coordinadora de referencia realiza un seguimiento especial en coordinación con otros recursos de ayuda a domicilio y de la Mesa de Vulnerabilidad. A lo largo de 2025 se han identificado un total de 197 personas (28 hombres y 169 mujeres), con las que se ha realizado un seguimiento específico, que ha incluido llamadas periódicas por parte de la coordinación y un seguimiento continuo por parte del equipo auxiliar de intervención, con el objetivo de detectar posibles señales de alarma.
- **Programa "Quien bien te quiere, te hará leer":** consiste en un servicio de préstamo de libros a domicilio para las personas usuarias del servicio, disponibles a través del auxiliar de intervención.
- **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. Este homenaje se suma a las tradicionales felicitaciones por cada cumpleaños, en que se hace entrega de un menú especial a cada persona usuaria.
- **Servicio de orientación nutricional**: se han llevado a cabo 224 atenciones individuales ofrecidas por dietistas del servicio, proporcionando pautas de actuación y seguimiento de las personas atendidas.
- **Paneles de catas**: Este año se han realizado dos catas conjuntas con personas usuarias, familiares y profesionales en las que se han identificado fortalezas y debilidades del servicio y de los menús ofrecidos.

- **Certamen de relatos cortos:** este año se celebró su quinta edición, titulada "El Sabor de las tradiciones", con entrega de premios a las personas participantes en un acto a la que acudieron profesionales y autoridades municipales.

Asimismo, se han llevado a cabo otras campañas de sensibilización como las campañas informativas de olas de frío y calor o la campaña de separación de residuos plásticos, charlas formativas sobre etiquetado nutricional y se han introducido mejoras en el sistema de aviso de llegada a personas con déficit auditivo y/o movilidad.

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. Desde su implantación, 687 personas 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).

11.2.11. Servicio de productos de apoyo

Nombre recurso/programa/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 2025	933	Definición de personas usuarias	Personas con producto de apoyo instalado en el domicilio.
Tasa de cobertura	El 49% del total de las personas que han solicitado productos de apoyo y reunía perfil se les ha instalado algún producto de apoyo.		
Productos prestados en 2025	530 camas 200 grúas		
Presupuesto en 2025	289.233,68 €	96,02% 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. El 61% de las solicitudes de Grúa se demora 30 días hasta la instalación del producto en el domicilio. Este año se ha incorporado la lista de espera al Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid Se han realizado 492 visitas de seguimiento domiciliarias		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción con el servicio: 9,19 (sobre 10) El 99,5% de las personas del servicio manifiesta que les ayuda a permanecer en el domicilio.		

El servicio proporciona productos de apoyo (en adelante, PA), en concreto camas y grúas articuladas, con el fin de garantizar que las personas usuarias puedan permanecer en su domicilio, con seguridad, el mayor tiempo posible. La prestación está dirigida a personas mayores de 65 años que presentan un grado de limitación funcional, grave o total, que les obliga a permanecer encamados por periodos prolongados o permanentemente.

Estos recursos favorecen el cuidado, la movilidad, las transferencias, el aseo y la alimentación, contribuyendo a mejorar la calidad de vida tanto de la persona usuaria como de sus cuidadores.

El servicio incluye la valoración, previa a la instalación, de la situación de la persona usuaria por una terapeuta ocupacional, el entrenamiento en el manejo y uso de los productos, su mantenimiento y reparación y la realización de visitas domiciliarias anuales de seguimiento, tanto para evaluar la situación de la persona usuaria como el estado de los equipos. Asimismo, el servicio colabora en la detección y comunicación de posibles situaciones de vulnerabilidad, facilitando información al Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio.

En 2025, el coste del servicio ha ascendido a 344.824 € de los cuales el Ayuntamiento de Madrid aportó el 80,54% (277.733 €) y las personas usuarias aportaron el 19,46% (67.091 €). En relación con el copago, el 18% de las personas usuarias no realizan aportación, mientras que el 36%, abonan la cuantía máxima de 12€ mensuales por producto, cifra que desciende un 4% respecto al año pasado.

Respecto al perfil de las personas usuarias atendidas en el servicio, la media de edad se mantiene en 87 años. Cabe destacar que el 83.30 % tienen más de 80 años, y 47% más de 90 años, lo que confirma la tendencia de envejecimiento progresivo de la población atendida. Esta realidad también se refleja en el perfil de los cuidadores y familiares directos: el 35 % son mayores de 65 años, el 40% son hijos o hijas, y cerca del 32% son vecinos, cuidadores privados o personas del entorno cercano.

En cuanto al grado de dependencia, en base a la escala Barthel, el 77% de personas usuarias presenta un nivel de gran dependencia o dependencia total para las actividades de la vida diaria (asimilable al Grado III de dependencia).

Destaca el alto grado de satisfacción con el servicio, un 9,19 sobre 10, así como que el 99,5% de las personas usuarias del servicio manifiesta que les ayuda a permanecer con mayor calidad de vida en su domicilio.

Perfil de la persona usuaria: mujer mayor de 89, que vive acompañada, con gran dependencia funcional y RMPC de 963.69€

11.2.12. Servicio de lavandería domiciliaria

Nombre recurso/programa/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 2025	313	Definición de personas usuarias	Personas atendidas
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil		
Plazas ofertadas en 2025	A disposición		
Presupuesto en 2025	339.526,66 €	68,38 % ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 11 días Visitas de seguimiento realizadas: 312		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción con el servicio: 8,85 (sobre 10) El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio en mejores condiciones: 79%		

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.

El coste del servicio ha ascendido a 233.970.57 euros. El Ayuntamiento ha aportado un 99,24 % del coste total y las personas usuarias el restante 0,76 %. 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 22,68% 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.

A lo largo de 2025 se ha atendido a 313 personas. La distribución por tramos de edad muestra una concentración especialmente significativa a partir de los 75 años —grupo que representa el 55% del total—, lo que refuerza la vinculación del servicio con situaciones de fragilidad asociadas al envejecimiento. A diferencia de otros recursos

sociales, este servicio está altamente masculinizado, ya que presenta un uso mayoritario por parte de hombres (62% de las personas usuarias). Asimismo, se observa un número elevado de expedientes valorados con riesgo social alto y una presencia notable de personas que residen en soledad (73,80% de los casos atendidos), factores que subrayan el papel del servicio como apoyo esencial para sostener la autonomía en el día a día.

La relevancia de este servicio queda reflejada en la encuesta anual de satisfacción del Ayuntamiento de Madrid, en la que las personas usuarias lo han valorado con una puntuación de 8,85 sobre 10. Uno de los indicadores más destacados es el elevado grado de fidelidad, ya que un 94,6% de las personas usuarias volvería a solicitar el servicio y lo recomendaría a otras, mostrando así su alto nivel de confianza y satisfacción.

Durante 2025 se ha puesto en marcha el nuevo contrato del servicio para el periodo 2025-2028, siendo la entidad adjudicataria la empresa de inserción sociolaboral ALAVAR.

***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

Nombre recurso/Programa	***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 2025 (personas únicas)	6692		
Centros	89		
Tasa de cobertura	0,65% (nº de plazas de centro de día disponibles por cada 100 habitantes)		
Plazas ofertadas en 2025	4735		
Presupuesto en 2025	61.791.736,25 euros*	***% ejecutado***	82,42 %
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	Plazas de CD por cada 1.000 habitantes mayores de 65 años: 6,71% Plazas de CD por cada 1.000 habitantes mayores de 80 años: 19,30%		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	Grado de satisfacción (valoración global del servicio): muy alto (87,40%). ****		

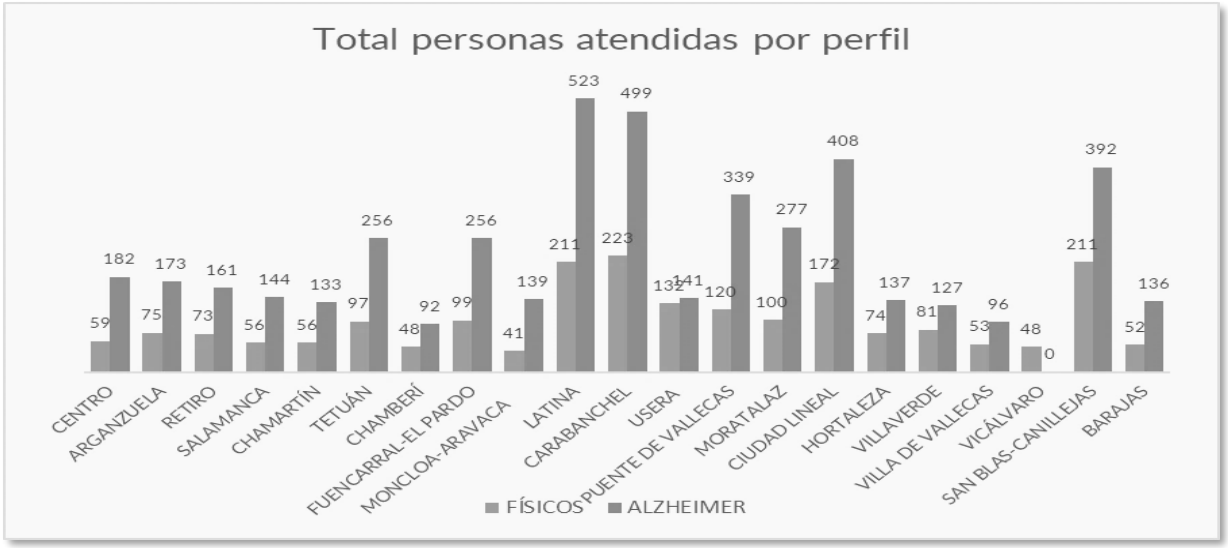
***Se trata de la suma de todos los contratos vigentes en el año 2025 de la gestión de centros de día municipales y de plazas privadas.**

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.

11.3.1. Resumen de centros, plazas y personas atendidas

	MUNICIPALES	PRIVADOS	TOTALES
N.º de centros abiertos	65	24	89
Físicos	33	4	37
Alzheimer	32	20	52
N.º 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 Usuarias Atendidas	5.250	1.442	6.692
Rotación de Personas Usuarias	Altas 2.199	Altas 578	Altas 2.777
	Bajas 2.144	Bajas 585	Bajas 2.729
Personas Usuarias por Días de Atención	2 días/semana 1.271	2 días/semana 313	2 días/semana 1.584
	3 días/semana 1.621	3 días/semana 337	3 días/semana 1.958
	5 días/semana 3.093	5 días/semana 969	5 días/semana 4.062

11.3.2. Personas atendidas en centros de día por perfil



11.3.3. Personas usuarias atendidas por dependencia

De las **6.692** personas usuarias atendidas en centros de día, **5.528** son personas dependientes, con Programa Individual de Atención (PIA) de centros de día (CD). Esto supone un **82,61%** de personas usuarias totales. Pero no todas han podido ser atendidas a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid. La financiación actual por parte de la Comunidad de Madrid es de **12.000.000 euros** anuales y el coste real ha sido de **29.494.746,37 euros.** La financiación supone un **40,69 %** del coste real.

Por otra parte, se produce una variación en el número de personas atendidas a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid, pasando de un **79,18% en el año 2024 a un 82,61% en el año 2025 (incremento de 3,42 %).**

11.3.4. Puesta en marcha de mejoras en el servicio de Centros de Día

A lo largo de este año se han puesto en marcha los procesos de certificación alimentaria de todos los centros de día municipales con el fin de garantizar, no solo la seguridad alimentaria, sino también la calidad nutricional. Dicha certificación requiere de la realización de auditorías periódicas en los centros que evalúan los aspectos higiénico sanitarios relacionados con la alimentación, la calidad de las materias primas y la adecuación y cumplimiento de los principios y requisitos exigidos en el actual pliego.

Los principios que rigen el pliego de condiciones son los de alimentación saludable y sostenible, adaptada siempre a las necesidades de cada usuario/a. Con base en dichos

principios, el contrato exige en materia de alimentación los siguientes requisitos, entre otros:

- En la elaboración de desayunos, comidas y meriendas del centro es obligado que el 90% del peso sea de producción ecológica y de circuito corto.
- En ningún caso se incluyen en el menú alimentos precocinados, con grasas no saludables o alimentos con alto nivel de azúcar.
- No pueden utilizarse los siguientes alimentos elaborados: verduras, frutas, pescado, carne y huevos. Se prioriza además el consumo de verduras, hortalizas y fruta fresca.
- Se sirve fruta de origen ecológico en cuatro de las cinco comidas semanales, y se ofrecen lácteos sin edulcorantes, saborizantes ni colorantes artificiales en las restantes.
- Para la preparación de los alimentos se utiliza únicamente aceite de oliva virgen extra.
- Se ofrecen productos de comercio justo.

La realización de talleres de cocina en los centros de día se ha desarrollado durante este año con el objetivo de promover la comida saludable. Esta acción se complementa con la instalación de espacios dotados de pequeños electrodomésticos, espacios que emulan una unidad de convivencia dentro de los centros de día.

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 / 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 necesitadas de cuidados)	Todo tipo de personas cuidadoras	Atención domiciliaria de todo tipo • SAD • TA • Productos de apoyo	Atención personal y doméstica Seguimiento
			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

Nombre recurso/Programa	*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	864 194 hombres (23 %) 670 mujeres (77%)		
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	426.932,64 euros	Ejecutado 100%	
Recurso web	madrid.es/mayores cuidar a quienes cuidan	Facebook *madridmayores*	Instagram *madridmayores*
Indicadores de procesos	Grupos realizados 63 Sesiones 1.016 Adherencia 74%		
Indicadores de resultados	El 68% de las personas que han participado en el programa ha experimentado mejoría en su calidad de vida. 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

Nombre recurso/Programa	***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	1.057 842 mujeres (79%) 215 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	426.932,64 euros	ejecutado 100%	
Recurso web	madrid.es/mayores "cuidar a quienes cuidan"	Facebook *madridmayores*	Instagram *madridmayores*
Indicadores de procesos	Visitas realizadas 1.813 Llamadas de seguimiento telefónico 17.589		
Indicadores de resultados	Derivaciones para intervención 61, de las cuales: 12 hombres (20%) y 49 mujeres • Servicios sociales: 28 (46%) 5 hombres (18%) y 23 mujeres (82%) • Programa de soledad: (31%) 3 hombres (16%) y 16 mujeres (84%) • Voluntariado: 11 (18%) 4 hombres (36 %) y 7 mujeres 64%) • Apoyo psicológico individual: 3 (5%) 0 hombres (0%) y 3 mujeres (100%)		

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 información del programa, así como captación, seguimiento e intervención relacionada con las actividades grupales e individuales.

Aunque la vía de incorporación al programa sigue siendo mayoritariamente a través de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria (34%), cabe señalar el auge del

teléfono específico del programa (21%) y las inscripciones en la web municipal (17%), dos vías en las que es la persona cuidadora quien demanda la participación directamente. Además, hay que añadir a estas vías las derivadas de la captación de las personas usuarias 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 (25 %), a las que se remitió una carta informativa sobre el programa en el último trimestre del año. Otras vías de incorporación han supuesto un 3%.

Perfil de la persona cuidadora

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 en un 58%, seguido de hijos en un 32%. La edad media es de 69 años.

Las personas cuidadoras, en más del 67% de los casos, atienden a mayores dependientes que sufren demencia, con o sin deterioro físico asociado. El 63% cuida a la persona mayor en soledad. La mayoría de las personas cuidadas necesitan apoyo o son dependientes para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

Con motivo de la celebración del Día Internacional de las Personas Cuidadoras, el 3 de noviembre, se organizó la asistencia a un ensayo abierto de la Banda Sinfónica Municipal de Madrid. Con una asistencia aproximada de 200 personas cuidadoras.

Se interpretó la obra “Sherezade” del compositor Nikolái Rimski-Kórsakov. Esta pieza, inspirada en los relatos de “Las mil y una noches”, representa una metáfora profunda sobre la resiliencia, la inteligencia emocional y el cuidado hacia el otro, cualidades que caracterizan a las personas que cuidan.

11.4.4. Programa "Respiro Familiar"

Nombre recurso/Programa	*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. Proporcionar atención a personas mayores dependientes. Facilitar apoyo a aquellas familias que atienden a personas dependientes. Proporcionar el cuidado a la persona mayor durante el horario en el que acude al Centro.		
Atenciones realizadas 2025 (total)	12.718		
Centros	7		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	0,032% (plazas de respiro familiar disponibles por cada 100 habitantes)		
Plazas ofertadas en 2025	210		
Presupuesto en 2025	31.476.444,38euros *	***% ejecutado***	84,03 %*
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	personas usuarias atendidas en el servicio: 299		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	Grado de satisfacción R.F (valoración global del servicio): muy alto (83,2%).		

* 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 2025	Datos
Centros donde se desarrolla	7
Personas usuarias atendidas	299
Atenciones prestadas	12.718
Altas	101

11.5. SERVICIOS RESIDENCIALES

Nombre recurso/Programa	***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 2025 (personas únicas)	168		
Centros	3		
Tasa de cobertura	0,027 % de cobertura (plazas de residencias disponibles por cada 100 habitantes)		
Plazas ofertadas en 2025	164		
Presupuesto en 2025	31.476.444,38euros*	***% ejecutado***	88,34%*
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos)	3 centros mujeres usuarias en diciembre de 2025: 114 mujeres		
Principales indicadores de resultados	**Grado de satisfacción no existe valoración para año 2025		

*Contrato 300/2023/00394 de servicios que conllevan prestaciones directas a favor de la ciudadanía denominado: gestión de 29 centros de día municipales, 1 centro municipal de atención integral neurocognitiva, 3 centros residenciales, y servicio de respiro familiar fin de semana en 7 centros, que incorporen productos de comercio justo, a adjudicar por procedimiento abierto. distritos: Salamanca, Chamartín, Chamberí, Tetuán, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Carabanchel, Usera, Ciudad Lineal y San Blas-Canillejas. (7 lotes).

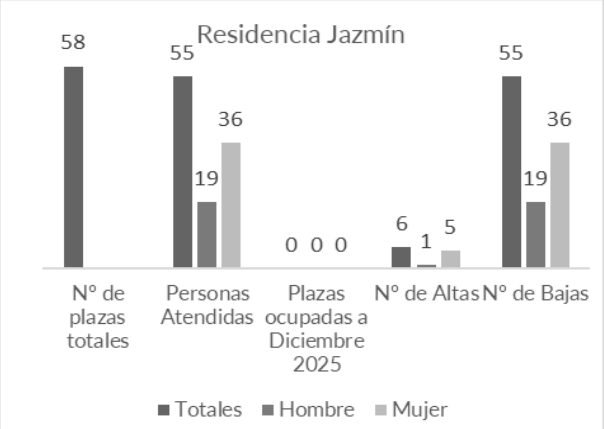
El Ayuntamiento de Madrid cuenta con:

- 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

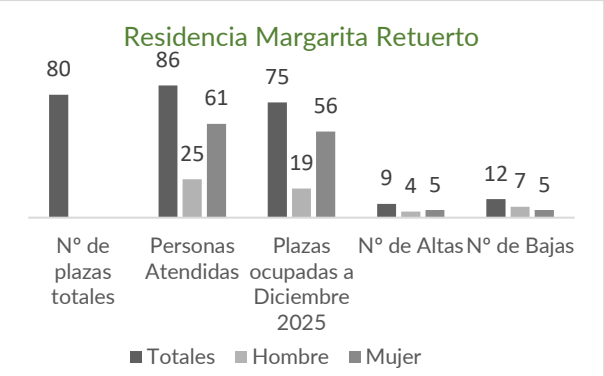
	Totales	Hombre	Mujer
Plazas totales	58		
Personas Atendidas	55	19	36
Plazas ocupadas a diciembre 2025	0	0	0
Altas	6	1	5
Bajas	55	19	36

*La residencia Jazmín se encuentra cerrada temporalmente desde junio del 2025 por obras en la estructura del edificio.



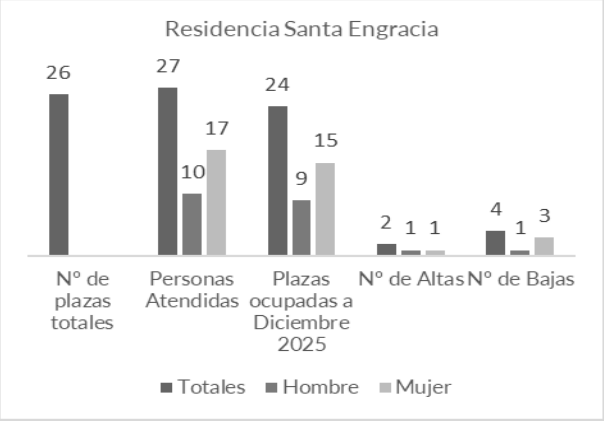
11.5.2. Residencia Margarita Retuerto

	Totales	Hombre	Mujer
Plazas totales	80		
Personas Atendidas	86	25	61
Plazas ocupadas a diciembre 2025	75	19	56
Altas	9	4	5
Bajas	12	7	5



11.5.3. Residencia Santa Engracia

	Totales	Hombre	Mujer
Plazas totales	26		
Personas Atendidas	27	10	17
Plazas ocupadas a diciembre 2025	24	9	15
Altas	2	1	1
Bajas	4	1	3



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

Nombre recurso/Programa	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	1.287 458 (36%) hombres 829 (64%) mujeres		
Tasa de cobertura	100% de los casos recibidos		
Recurso web	Madrid.es Servicios Sociales	Facebook *madridmayores*	Instagram *madridmayores*
Indicadores de procesos	Agentes detectors: SAMUR Social: 840 (65%) SAMUR PC: 279 (22%) DGMyPSND: 66(5%) Servicios Sociales: 101 (8%) Otros: 1 (0%)		
Indicadores de resultados	Clasificación de riesgo: Aislamiento: 68 (5%) Maltrato: 168 (13%) Informes a distrito por detección de riesgo de personas no conocidas por Servicios Sociales: 224 (17.5%)		

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.

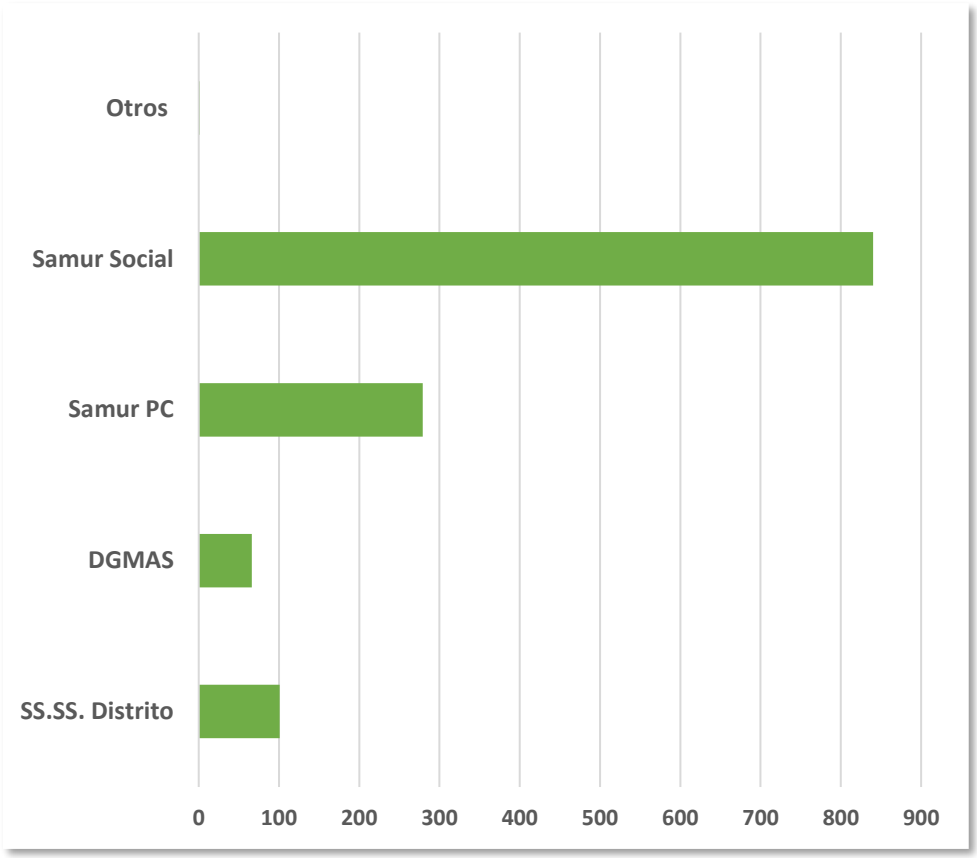
La metodología de trabajo es:

- 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, Programa "Cuidar a quienes Cuidan" CONFEMAC (mediante el Convenio de Colaboración), voluntariado y particulares.

Desde Mesa de Vulnerabilidad se realizan también las derivaciones a voluntariado de los diferentes programas y servicios, llevando un seguimiento de estas. En 2025 se han realizado un total de 131 derivaciones. Así mismo se realiza seguimiento de casos remitidos al servicio de teleasistencia domiciliaria por situación de riesgo severo, siendo un total en 2025 de 73 usuarios.

Procedencia de la detección de 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.

Índice de vulnerabilidad por distrito

Distrito	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
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	1,9
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	0,9
Retiro	0,9	0,7	0,8	1,0	0,6	0,8	1,1	0,8	0,7	0,7	0,7	0,6	0,7	0,7	0,8	0,6	0,5
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	0,8
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	0,6
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	1,4
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	1,1
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	0,6
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	0,7
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	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	1,1
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	1,5
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	1,3
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	0,9
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	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	0,9
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	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	1,2
Vicálvaro	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	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	1,2
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	,4	1,1	0,6	0,7	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 del fallecido, lo que permite conocer su perfil. En 2025 hubo 1.910 actuaciones, de los que resultaron 1.767 auxiliados y 143 fallecidos. Los informes mensuales remitidos no contenían datos de identificación de la persona mayor en 35 de los casos auxiliados y 9 de los fallecidos, por los que finalmente se ha podido valorar a 1.732 auxiliados y 134 fallecidos. De los auxiliados el 81% disponía de expediente en Servicios Sociales de distrito siendo remitidos a estos.

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 26 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.

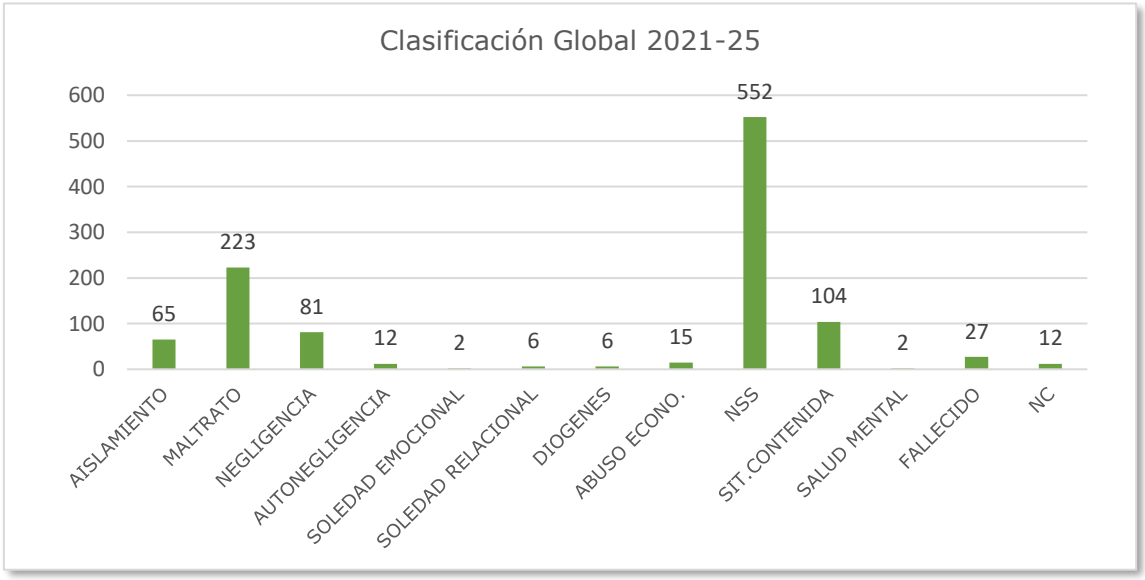
La función de la mesa distrital es analizar los casos de personas mayores supuestamente vulnerables, en riesgo, detectadas por cualquiera de los agentes que operan en el distrito, buscar la mejor opción posible para revertir la situación y coordinar con los recursos que puedan ponerse a disposición de 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 en 2021, se han celebrado 208 mesas distritales, y se han valorado 1.105 casos (396 nuevos y 709 revisiones). De estos, 76 han sido derivados a la Mesa de Vulnerabilidad para el Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social.

Datos 2021-25								
Distritos	**Centro**	**Arganzuela**	**Salamanca**	**Chamberí**	**Latina**	**Moratalaz**	**Villaverde**	**Total**
Mesas	14	42	27	26	46	24	46	208
Casos vistos	91	262	98	117	175	114	248	1.105
Casos nuevos	43	88	30	40	68	38	89	396
Revisiones	48	174	68	77	107	76	159	709
Paso a mesa especializada (DGMyPSND)	2	23	1	4	16	5	25	76

Clasificación de los casos 2021-25:



En 2025 se han celebrado 65 mesas, en las que se han valorado 364 casos (91 nuevos y 273 revisiones). De estos, 5 han sido derivados a la Mesa de Vulnerabilidad para el Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social.

Datos 2025								
Distritos	**Centro**	**Arganzuela**	**Salamanca**	**Chamberí**	**Latina**	**Moratalaz**	**Villaverde**	**Total**
Mesas	7	10	5	11	11	10	11	65
Casos vistos	48	61	22	52	67	50	64	364
Casos nuevos	15	17	3	15	13	9	19	91
Revisiones	33	44	19	37	54	41	45	273
Paso a mesa especializada (DGMyPSND)	1	0	1	1	2	0	0	5

Clasificación de los casos en 2025:



11.6.5. Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social

Nombre recurso/Programa	**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. En personas aisladas, lograr un acercamiento a las personas mayores frág con claro riesgo de aislamiento o exclusión social.		
Personas detectadas	236		
Personas que pasan al programa	135: 99 mujeres (73%) 36 hombres (27%)		
Tasa de cobertura	20% - 47 casos nuevos sobre el total de los detectados.		
Presupuesto	234.843,76 euros	100% ejecutado	
Recurso web	Mayores - Toma de conciencia contra el abuso y el maltrato en la vejez		
Indicadores de procesos	Altas 58: Mujeres 39 (67%) / Hombres 19 (33%) Bajas 63: Mujeres 46 (73%) / Hombres 17 (27%) Apoyo Psicológico (100 casos trabajados) Mujeres 73 (73%) /Hombres 27 (27%)		
Indicadores de resultados	Tasa de normalización (30 cierres por normalización =48%) Mujeres 23 (77%) Hombres 7 (23%) Notificación a Fiscalía (10 informes) Mujeres 8 (80%) Hombres 2 (20%)		

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 2025 han sido 135 (90 de maltrato/negligencia y 45 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 432 casos con algún componente de violencia de género ejercido por hombres a mujeres mayores. De estos, en 124 casos el maltrato es ejercicio por el cónyuge/pareja, y los otros 308 casos es ejercido por hombres con algún otro tipo de relación.

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.

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 2025 se encuentra vigente el Convenio entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la atención a las personas en situación de dependencia desde el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025, así como su Adenda de modificación por la que se acuerda una financiación adicional para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

A través de este convenio se establece el marco de actuación para 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 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.

11.7.3. Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia

Las solicitudes presentadas por los ciudadanos en los registros municipales y asignadas al Departamento de Coordinación y Seguimiento de la Dependencia son instruidas antes de ser remitidas a la Comunidad de Madrid para su valoración y resolución. Desde el año 2012 y hasta el año 2025 se han tramitado un total de 381.225 solicitudes.

En el año 2025 se tramitaron un total de 18.899 solicitudes, de las cuales 11.691 corresponden a mujeres y 7.208 a hombres, lo que supone un 61,86% y un 38,14% respectivamente. En este año, el departamento ha comenzado a registrar las solicitudes iniciales en la aplicación de tramitación de la Comunidad de Madrid, con lo que reducen los tiempos de gestión que se producían con el envío por registro.

Además, de la mejora que ha supuesto la grabación de solicitudes en la aplicación de Comunidad de Madrid, se ha iniciado un procedimiento de detección y comunicación de solicitudes de personas que pueden acogerse a la Ley 4/2017, de 9 de marzo, de Derechos y Garantías de las Personas en el Proceso de Morir y la Ley 3/2024, de 30 de octubre, para mejorar la calidad de vida de personas con Esclerosis Lateral Amiotrófica y otras enfermedades o procesos de alta complejidad y curso irreversible, con la finalidad de agilizar la resolución de los expedientes por parte de la Comunidad de Madrid.

En 2025, se han detectado y comunicado 471 solicitudes de personas diagnosticadas de patologías recogidas en la Ley 4/2017, de 9 de marzo, en concreto 233 solicitudes de mujeres y 238 de hombres. Con respecto a personas con patologías establecidas en la Ley 3/2024, de 30 de octubre, se han detectado 48 solicitudes, de ellas 26 de mujeres y 22 de hombres.

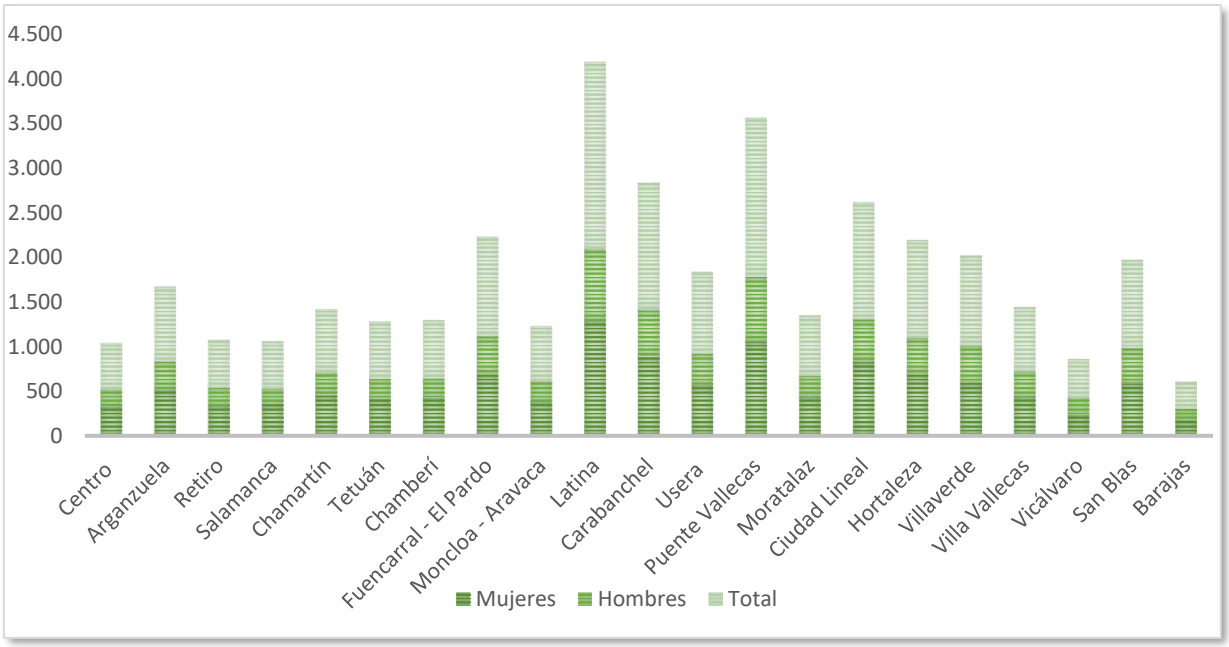
Los distritos que más solicitudes registran en el año 2025 son Latina, Puente de Vallecas, Carabanchel y Ciudad Lineal, siguiendo la tendencia del año 2024.

Tabla 11.7.3.1. Solicitudes de dependencia por distrito y sexo en 2025

DISTRITO	SOLICITUDES DEPENDENCIA		
	Mujeres	**Hombres**	TOTAL
Centro	325	196	521
Arganzuela	514	322	836
Retiro	341	198	539
Salamanca	355	174	529
Chamartín	465	246	711
Tetuán	413	227	640
Chamberí	429	219	648
Fuencarral - El Pardo	682	434	1.116
Moncloa - Aravaca	389	226	615
Latina	1.286	807	2.093
Carabanchel	887	531	1.418
Usera	572	346	918
Puente Vallecas	1.054	727	1.781
Moratalaz	440	234	674
Ciudad Lineal	824	484	1.308
Hortaleza	685	412	1.097
Villaverde	592	419	1.011
Villa Vallecas	435	287	722
Vicálvaro	238	192	430
San Blas	586	400	986
Barajas	179	127	306
TOTALES	**11.691**	**7.208**	**18.899**

Fuente: Módulo DEPEN

Gráfica 11.7.3.2. Solicitudes de dependencia tramitadas por distrito en el año 2025



Fuente: Módulo DEPEN

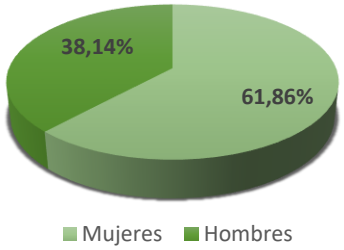
En cuanto a la edad, el grupo mayoritario es el de las personas mayores de 80 a 90 años. Los datos obtenidos desglosados por sexo y edad son los recogidos en la siguiente tabla.

Gráfica 11.7.3.3. Solicitudes de dependencia por edad y sexo en 2025

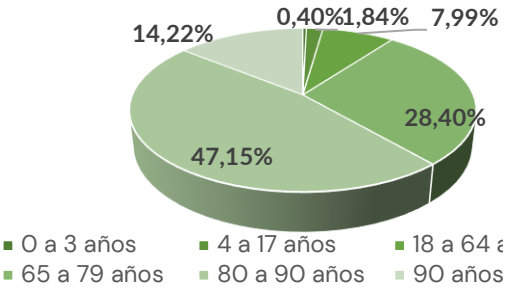
SEXO	0 a 3 años	4 a 17 años	18 a 64 años	65 a 79 años	80 a 90 años	+90	Total
Mujeres	29	118	752	3.415	5.627	1.750	**11.691**
Hombres	47	229	758	1.952	3.284	938	**7.208**
TOTALES	**76**	**347**	**1.510**	**5.367**	**8.911**	**2.688**	**18.899**

Fuente: Módulo DEPEN

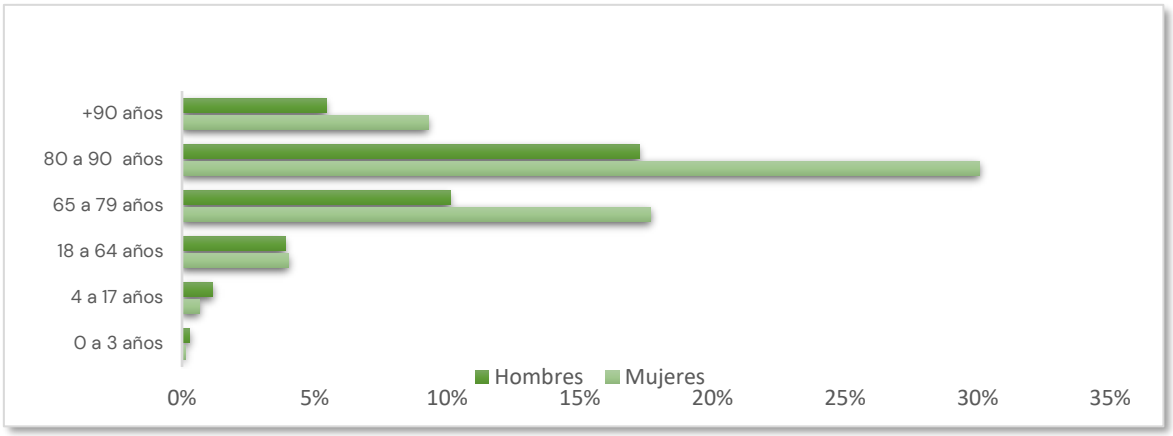
Gráfica 11.7.3.4. Porcentaje de solicitudes por sexo



Gráfica 11.7.3.5. Porcentaje por grupos de edad



Gráfica 11.7.3.6. Porcentaje de personas solicitantes de dependencia por edad y sexo en 2025



Fuente: Módulo DEPEN

En cumplimiento de la normativa legal vigente, en las solicitudes remitidas a la Comunidad de Madrid se deberán incluir los correspondientes informes sociales, elaborados por las/los trabajadoras/es sociales municipales. Durante el año 2025, en los Centros de Servicios Sociales se realizaron 13.757 informes sociales de entorno y de idoneidad de PECEF, de ellos 9.160 son informes entorno y 4.597 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 61,90% en mujeres y un 38,10% en hombres.

En el caso de los informes sociales de PECEF el porcentaje entre hombres y mujeres se iguala ligeramente, siendo un 57,32% en el caso de mujeres y un 42,68% de hombres.

Gráfica 11.7.3.7. Porcentaje de informes sociales de entorno por sexo en 2025



Gráfica 11.7.3.8. Porcentaje informes sociales de PECEF por sexo en 2025



Fuente: Módulo DEPEN

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 Latina, Puente de Vallecas y Villa de Vallecas.

Tabla 11.7.3.9. Informes de entorno y PECEF por distrito y sexo en 2025

DISTRITO	INFORMES ENTORNO			INFORMES PECEF			TOTAL INFORMES
	TOTALES	**MUJERES**	**HOMBRES**	TOTALES	**MUJERES**	**HOMBRES**	
Centro	296	194	102	97	48	49	393
Arganzuela	597	363	234	184	120	64	781
Retiro	38	21	17	187	112	75	225
Salamanca	105	65	40	166	106	60	271
Chamartín	352	242	110	202	116	86	554
Tetuán	545	375	170	165	98	67	710
Chamberí	78	53	25	184	115	69	262
Fuencarral - El Pardo	279	171	108	358	208	150	637
Moncloa - Aravaca	545	346	199	172	99	73	717
Latina	1.622	1.028	594	389	219	170	2.011
Carabanchel	469	298	171	417	225	192	886
Usera	45	31	14	200	118	82	245
Puente Vallecas	1.404	846	558	442	247	195	1.846
Moratalaz	96	60	36	174	105	69	270
Ciudad Lineal	64	33	31	274	156	118	338
Hortaleza	9	6	3	219	128	91	228
Villaverde	591	354	237	206	109	97	797
Villa Vallecas	747	438	309	192	101	91	939
Vicálvaro	439	243	196	81	46	35	520
San Blas	570	349	221	229	138	91	799
Barajas	269	154	115	59	21	38	328
TOTALES	**9.160**	**5.670**	**3.490**	**4.597**	**2.635**	**1.962**	**13.757**

11.7.4. 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 2025, el departamento de Coordinación y Seguimiento de la Dependencia ha revisado y gestionado 7.774 solicitudes de revisión de PIA y 1.527 solicitudes de aplicación del trámite de urgencia, remitidas desde los Centros de

Servicios Sociales a través de los registros municipales.

Los distritos que mayor número de solicitudes de revisión de PIA han tramitado son Puente de Vallecas, Hortaleza, Carabanchel y Latina, manteniéndose cierta tendencia con las solicitudes de trámite de urgencia, donde los distritos que más solicitudes han tramitado son Puente de Vallecas, seguido de Carabanchel, Latina y Ciudad Lineal.

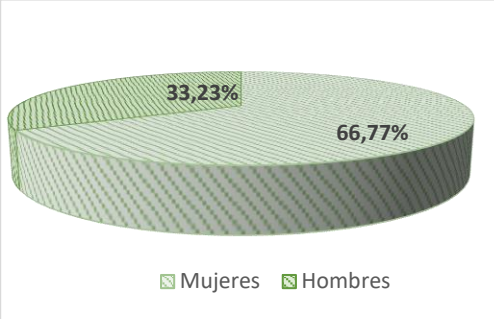
Tabla 11.7.4.1. Solicitudes de revisión de PIA y trámites de urgencia por distrito y sexo en 2025

DISTRITO	REVISIONES PIA			TRÁMITES URGENCIA		
	MUJERES	**HOMBRES**	TOTAL	**MUJERES**	**HOMBRES**	TOTAL
Centro	185	59	244	33	42	75
Arganzuela	323	157	480	22	20	42
Retiro	134	72	206	17	24	41
Salamanca	254	106	360	36	21	57
Chamartín	123	55	178	28	13	41
Tetuán	164	61	225	57	28	85
Chamberí	177	83	260	35	26	61
Fuencarral - El Pardo	271	179	450	55	40	95
Moncloa - Aravaca	128	75	203	8	24	32
Latina	359	194	553	64	61	125
Carabanchel	362	199	561	59	68	127
Usera	261	119	380	37	36	73
Puente Vallecas	500	253	753	80	80	160
Moratalaz	218	99	317	37	19	56
Ciudad Lineal	314	173	487	68	56	124
Hortaleza	436	189	625	45	24	69
Villaverde	281	151	432	33	41	74
Villa Vallecas	160	75	235	29	18	47
Vicálvaro	191	88	279	25	31	56
San Blas	303	164	467	42	34	76
Barajas	47	32	79	5	6	11
TOTALES	**5.191**	**2.583**	**7.774**	**815**	**712**	**1.527**

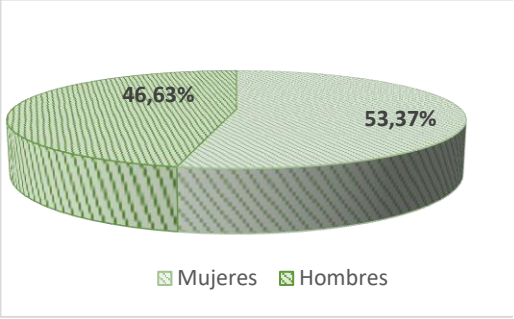
Fuente: Módulo DEPEN

Podemos observar que en caso de solicitudes de revisión de PIA el porcentaje de solicitudes presentadas por mujeres es superior al de las solicitudes que presentan los hombres, mientras que en el caso de los trámites de urgencia el porcentaje se iguala considerablemente por sexo.

Gráfica 11.7.4.2. Porcentaje de solicitudes de revisión de PIA por sexo en 2025



Gráfica 11.7.4.3. Porcentaje de tramitaciones de urgencia por sexo en 2025



Fuente: Módulo DEPEN

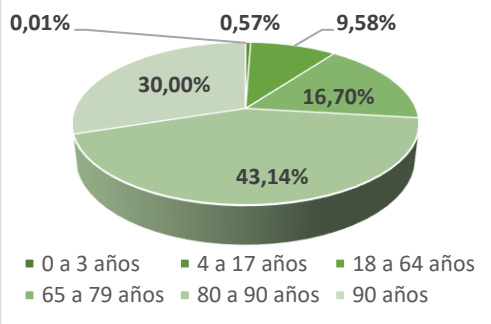
Con respecto a la tramitación por rangos de edad, el colectivo que más solicitudes de revisión del PIA ha presentado es el de mujeres de 80 a 90 años, lo que supone el 29,35% del total. En el caso de la presentación de trámites de urgencia, el mayor número de solicitudes también son presentadas por el colectivo de mujeres de 80 a 90 años, con un porcentaje del 23,71%.

Tabla 11.7.4.4. Solicitudes de revisión de PIA y trámites de urgencia por edad y sexo en 2025

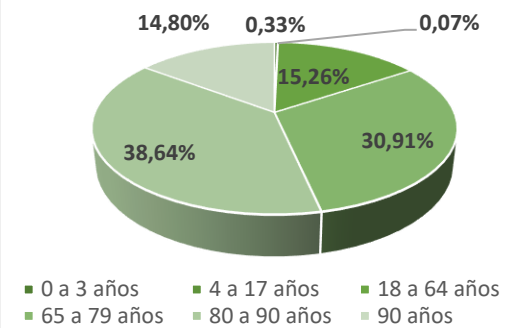
Franjas Edad	REVISIONES PIA						URGENCIAS					
	Mujeres		Hombres		Totales		Mujeres		Hombres		Totales	
	Número	Porcentaje %	Número	Porcentaje %	Número	Porcentaje %	Número	Porcentaje %	Número	Porcentaje %	Número	Porcentaje %
0 a 3 años	0	0,00%	1	0,01%	1	0,01%	4	0,26%	1	0,07%	5	0,33%
4 a 17 años	15	0,19%	29	0,37%	44	0,57%	0	0,00%	1	0,07%	1	0,07%
18 a 64 años	377	4,85%	368	4,73%	745	9,58%	86	5,63%	147	9,63%	233	15,26%
65 a 79 años	766	9,85%	532	6,84%	1.298	16,70%	220	14,41%	252	16,50%	472	30,91%
80 a 90 años	2.282	29,35%	1.072	13,79%	3.354	43,14%	362	23,71%	228	14,93%	590	38,64%
90 años	1.751	22,52%	581	7,47%	2.332	30,00%	143	9,36%	83	5,44%	226	14,80%
Totales	**5.191**	**66,77%**	**2.583**	**33,23%**	**7.774**	**100,00%**	**815**	**53,37%**	**712**	**46,63%**	**1.527**	**100,00%**

Fuente: Módulo DEPEN

Gráfica 11.7.4.5. Porcentaje de solicitudes de revisión de PIA por grupos de edad 2025

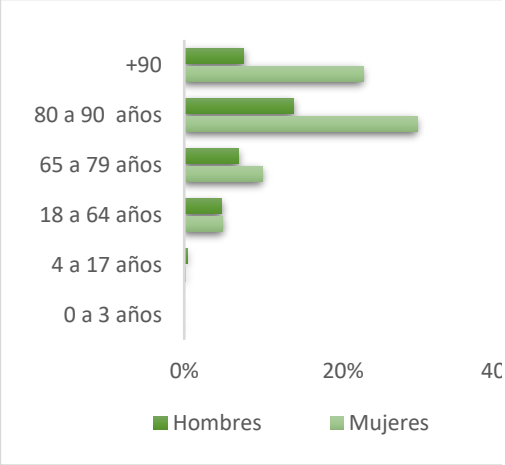


Gráfica 11.7.4.6. Porcentaje de tramitaciones de urgencia por grupos de edad 2025

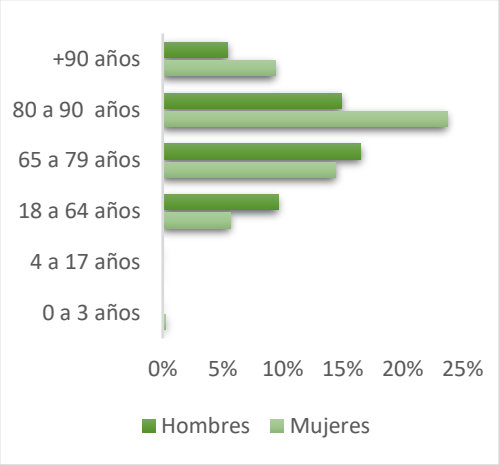


Fuente: Módulo DEPEN

Gráfica 11.7.4.7. Porcentaje de solicitudes de revisión de PIA por grupos de edad y sexo



Gráfica 11.7.4.8. Porcentaje de tramitaciones de urgencia por grupos de edad y sexo



Fuente: Módulo DEPEN

Desde el departamento de Coordinación y Seguimiento de la Dependencia se realiza la tramitación de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia a personas dependientes como apoyo a la tramitación que se realiza desde los Centros de Servicios Sociales.

En el año 2025, se han tramitado un total de 10.404 expedientes, de ellos, 6.148 corresponden al Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD), habiéndose producido 3.720 altas (2.463 mujeres y 1.257 hombres) y 2.428 renuncias al servicio (1.562 mujeres y 866 hombres).

De esta tramitación, podemos encontrar que las altas efectuadas corresponden a 271.918 horas de servicio de las 448.845 horas asignadas en PIA y, por tanto, ofrecidas a las personas dependientes, lo que supone un 60,58% de aceptación de horas de servicio.

Con respecto al servicio de Teleasistencia (en adelante, TA), se han tramitado un total de 4.256 expedientes, de ellos se han producido 3.057 altas (1.950 mujeres y 1.107 hombres) y 1.199 renuncias al servicio (702 mujeres y 497 hombres).

Tabla 11.7.4.9. Expedientes SAD y TA tramitados en 2025

Recuso	Expedientes	Altas	Altas Mujeres	Altas Hombres	Horas PIA	Horas Aceptadas	Renuncias	Renuncias Mujeres	Renuncias Hombres
SAD	6.148	3.720	2.463	1.257	448.845	271.918	2.428	1.562	866
TA	4.256	3.057	1.950	1.107			1.199	702	497
Totales	**10.404**	**6.777**	**4.413**	**2.364**			**3.627**	**2.264**	**1.363**

Fuente: Módulo DEPEN

Tabla 11.7.4.10. Altas y renuncias de SAD y TA con porcentajes en 2025

Expedientes	SAD						TA					
	Mujeres		Hombres		Totales		Mujeres		Hombres		Totales	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Altas	2.463	66,21%	1.257	33,79%	**3.720**	**100%**	1.950	63,79%	1.107	36,21%	**3.057**	**100%**
Renuncias	1.562	64,33%	866	35,67%	**2.428**	**100%**	702	58,55%	497	41,45%	**1.199**	**100%**

Fuente: Módulo DEPEN

Con relación a las renuncias a los servicios, hay que destacar en el caso del SAD se producen dos tipos de renuncias, parciales y totales. El mayor número de renuncias parciales se produce porque las personas dependientes no precisan todas las horas reconocidas en PIA, lo que supone un 93% de renuncias.

Tabla 11.7.4.11. Motivos de renuncia parcial al SAD por sexo con porcentaje

MOTIVOS RENUNCIA PARCIAL SAD	Mujeres	Hombres	Totales	% Mujeres	% Hombres	% Totales
Coste del servicio	10	5	**15**	5%	4,24%	**5%**
Horario de prestación del servicio	4	0	**4**	2%	0%	**1%**
No necesitan todas las horas PIA	182	113	**295**	91%	95,76%	**93%**
Otros motivos	4	0	**4**	2%	0%	**1%**
TOTALES	**200**	**118**	**318**	**100%**	**100%**	**100%**

Fuente: Módulo DEPEN

Con respecto a las renuncias totales al SAD, el mayor porcentaje se debe a que las personas dependientes no necesitan o no les interesan las condiciones del servicio, en concreto el 56,30%.

Tabla 11.7.4.12. Motivos de renuncia total al SAD por sexo con porcentaje

MOTIVOS RENUNCIA TOTAL SAD	Mujeres	Hombres	Totales	% Mujeres	% Hombres	% Totales
Coste del servicio	54	26	**80**	3,96%	3,48%	**3,79%**
Fallecimiento	67	68	**135**	4,92%	9,09%	**6,40%**
Horario de prestación del servicio	6	6	**12**	0,44%	0,80%	**0,57%**
Ingreso en residencia	64	34	**98**	4,70%	4,55%	**4,64%**
No necesitan/no les interesa el servicio	799	389	**1.188**	58,66%	52,01%	**56,30%**
Caducidad del procedimiento	28	16	**44**	2,06%	2,14%	**2,09%**
Solicitud revisión PIA	264	170	**434**	19,38%	22,73%	**20,57%**
Traslado de Comunidad Autónoma	16	5	**21**	1,17%	0,67%	**1,00%**
Traslado de Municipio	32	18	**50**	2,35%	2,41%	**2,37%**
Otros motivos	32	16	**48**	2,35%	2,14%	**2,27%**
TOTALES	**1.362**	**748**	**2.110**	**100%**	**100%**	**100%**

Fuente: Módulo DEPEN

Al igual que en las renuncias totales al SAD, el principal motivo de renuncia al servicio de TA es que las personas dependientes no necesitan o no les interesan las condiciones del servicio, un 74,15% del total.

Tabla 11.7.4.13. Motivos de renuncia a TA por sexo con porcentaje

MOTIVOS RENUNCIA TA	Mujeres	Hombres	Totales	% Mujeres	% Hombres	% Totales
Coste Servicio	30	17	**47**	4,27%	3,42%	**3,92%**
Fallecimiento	21	28	**49**	2,99%	5,63%	**4,09%**
Ingreso en residencia	18	15	**33**	2,56%	3,02%	**2,75%**
No necesitan/no les interesa el servicio	526	363	**889**	74,93%	73,04%	**74,15%**
Caducidad del procedimiento	16	17	**33**	2,28%	3,42%	**2,75%**
Solicitud revisión PIA	35	28	**63**	4,99%	5,63%	**5,25%**
Traslado de Comunidad Autónoma	6	5	**11**	0,85%	1,01%	**0,92%**
Traslado de Municipio	27	12	**39**	3,85%	2,41%	**3,25%**
Otros motivos	23	12	**35**	3,28%	2,41%	**2,92%**
TOTALES	**702**	**497**	**1.199**	**100%**	**100%**	**100%**

Fuente: Módulo DEPEN

11.7.5. Tramitación del recursos y prestaciones del sistema de atención a la dependencia

Desde el departamento de Coordinación y Seguimiento de la Dependencia se realiza la tramitación de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia a personas dependientes como apoyo a la tramitación que se realiza desde los Centros de Servicios Sociales.

En el año 2025, se han tramitado un total de 10.404 expedientes, de ellos, 6.148 corresponden al Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD), habiéndose producido 3.720 altas (2.463 mujeres y 1.257 hombres) y 2.428 renuncias al servicio (1.562 mujeres y 866 hombres).

De esta tramitación, podemos encontrar que las altas efectuadas corresponden a 271.918 horas de servicio de las 448.845 horas asignadas en PIA y, por tanto, ofrecidas a las personas dependientes, lo que supone un 60,58% de aceptación de horas de servicio.

Con respecto al servicio de Teleasistencia (en adelante, TA), se han tramitado un total de 4.256 expedientes, de ellos se han producido 3.057 altas (1.950 mujeres y 1.107 hombres) y 1.199 renuncias al servicio (702 mujeres y 497 hombres).

Tabla 11.7.5.1. Expedientes SAD y TA tramitados en 2025

Recuso	Expedientes	Altas	Altas Mujeres	Altas Hombres	Horas PIA	Horas Aceptadas	Renuncias	Renuncias Mujeres	Renuncias Hombres
SAD	6.148	3.720	2.463	1.257	448.845	271.918	2.428	1.562	866
TA	4.256	3.057	1.950	1.107			1.199	702	497
Totales	**10.404**	**6.777**	**4.413**	**2.364**			**3.627**	**2.264**	**1.363**

Fuente: Módulo DEPEN

Tabla 11.7.5.2. Altas y renuncias de SAD y TA con porcentajes en 2025

Expedientes	SAD						TA					
	Mujeres		Hombres		Totales		Mujeres		Hombres		Totales	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Altas	2.463	66,21%	1.257	33,79%	**3.720**	**100%**	1.950	63,79%	1.107	36,21%	**3.057**	**100%**
Renuncias	1.562	64,33%	866	35,67%	**2.428**	**100%**	702	58,55%	497	41,45%	**1.199**	**100%**

Fuente: Módulo DEPEN

Con relación a las renuncias a los servicios, hay que destacar en el caso del SAD se producen dos tipos de renuncias, parciales y totales. El mayor número de renuncias parciales se produce porque las personas dependientes no precisan todas las horas reconocidas en PIA, lo que supone un 93% de renuncias.

Tabla 11.7.5.3. Motivos de renuncia parcial al SAD por sexo con porcentaje

MOTIVOS RENUNCIA PARCIAL SAD	Mujeres	Hombres	Totales	% Mujeres	% Hombres	% Totales
Coste del servicio	10	5	**15**	5%	4,24%	**5%**
Horario de prestación del servicio	4	0	**4**	2%	0%	**1%**
No necesitan todas las horas PIA	182	113	**295**	91%	95,76%	**93%**
Otros motivos	4	0	**4**	2%	0%	**1%**
TOTALES	**200**	**118**	**318**	**100%**	**100%**	**100%**

Fuente: Módulo DEPEN

Con respecto a las renuncias totales al SAD, el mayor porcentaje se debe a que las personas dependientes no necesitan o no les interesan las condiciones del servicio, en concreto el 56,30%.

Tabla 11.7.5.4. Motivos de renuncia total al SAD por sexo con porcentaje

MOTIVOS RENUNCIA TOTAL SAD	Mujeres	Hombres	Totales	% Mujeres	% Hombres	% Totales
Coste del servicio	54	26	**80**	3,96%	3,48%	**3,79%**
Fallecimiento	67	68	**135**	4,92%	9,09%	**6,40%**
Horario de prestación del servicio	6	6	**12**	0,44%	0,80%	**0,57%**
Ingreso en residencia	64	34	**98**	4,70%	4,55%	**4,64%**
No necesitan/no les interesa el servicio	799	389	**1.188**	58,66%	52,01%	**56,30%**
Caducidad del procedimiento	28	16	**44**	2,06%	2,14%	**2,09%**
Solicitud revisión PIA	264	170	**434**	19,38%	22,73%	**20,57%**
Traslado de Comunidad Autónoma	16	5	**21**	1,17%	0,67%	**1,00%**
Traslado de Municipio	32	18	**50**	2,35%	2,41%	**2,37%**
Otros motivos	32	16	**48**	2,35%	2,14%	**2,27%**
TOTALES	**1.362**	**748**	**2.110**	**100%**	**100%**	**100%**

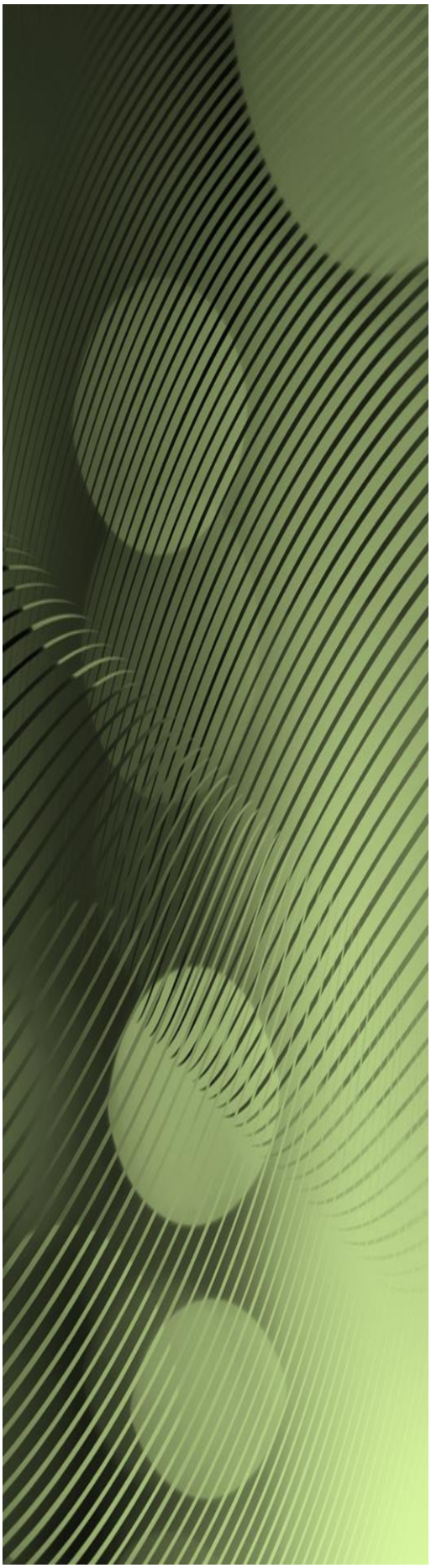
Fuente: Módulo DEPEN

Al igual que en las renuncias totales al SAD, el principal motivo de renuncia al servicio de TA es que las personas dependientes no necesitan o no les interesan las condiciones del servicio, un 74,15% del total.

Tabla 11.7.5.5. Motivos de renuncia a TA por sexo con porcentaje

MOTIVOS RENUNCIA TA	Mujeres	Hombres	Totales	% Mujeres	% Hombres	% Totales
Coste Servicio	30	17	**47**	4,27%	3,42%	**3,92%**
Fallecimiento	21	28	**49**	2,99%	5,63%	**4,09%**
Ingreso en residencia	18	15	**33**	2,56%	3,02%	**2,75%**
No necesitan/no les interesa el servicio	526	363	**889**	74,93%	73,04%	**74,15%**
Caducidad del procedimiento	16	17	**33**	2,28%	3,42%	**2,75%**
Solicitud revisión PIA	35	28	**63**	4,99%	5,63%	**5,25%**
Traslado de Comunidad Autónoma	6	5	**11**	0,85%	1,01%	**0,92%**
Traslado de Municipio	27	12	**39**	3,85%	2,41%	**3,25%**
Otros motivos	23	12	**35**	3,28%	2,41%	**2,92%**
TOTALES	**702**	**497**	**1.199**	**100%**	**100%**	**100%**

Fuente: Módulo DEPEN



BLOQUE XII. Longevidad Activa y Saludable

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.
- 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 y colaboraciones
- 12.1.10. XXXIV Concurso de belenes
- 12.1.11. XII Certamen de teatro "mayores a escena"
- 12.1.12. Día Mundial del Teatro

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. Programa de convivencia intergeneracional "CONVIVE"

12.4. FORMACIÓN

- 12.4.1. Escuela Madrid Talento
- 12.4.2. Jornadas Técnicas Anuales de la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada
- 12.4.3. Jornada Cohousing: una alternativa para una nueva vida
- 12.4.4. Participación en otras Jornadas y Congresos

BLOQUE XII: LONGEVIDAD ACTIVA Y SALUDABLE

Este bloque dedicado a la Longevidad Activa y Saludable, se recogen las actuaciones que realiza la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada 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 a 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 fomentan el envejecimiento activo y participativo.

SERVICIO	PERSONAS ATENDIDAS	VALORACIÓN (sobre 10)
Centros Municipales de Mayores	418.600	8,31
Ejercicio al aire libre 'moverse es cuidarse'	3.593	9,03
Fisioterapia Preventiva	2.323	8,25
Apartamentos para Mayores	32	*No existe valoración

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 I Plan y evaluados sus progresos, se acordó dar continuidad al proyecto de la mano del II Plan "Madrid, Amigable con las Personas Mayores 2021-2023", evaluado durante el año 2024.

El análisis pormenorizado de los resultados de la evaluación de los indicadores de las acciones de este segundo Plan ha sido uno de los elementos clave. A ello se suma el análisis de los indicadores de resultado e impacto, extraídos de grupos focales y encuestas poblacionales. Además, se realizó un estudio comparativo en el que se analizaron 21 planes de acción de ciudades amigables, tanto a nivel estatal como internacional. Este estudio incluía también una serie de recomendaciones.

Todos estos elementos han servido como base para el diseño del tercer Plan de Acción Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores. Su elaboración se ha desarrollado durante el año 2025 y actualmente está pendiente de aprobación.

Para el diseño del nuevo Plan se ha trabajado a través de una metodología participativa en la que se han implicado a las diferentes Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid con el liderazgo del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, la D.G. de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada (DGMyPSND) y el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid.

La participación de los diferentes agentes se ha llevado a cabo a través de la conformación de la Comisión Técnica Extendida desarrollada para el diseño, ejecución y seguimiento del proceso de amigabilidad de la ciudad de Madrid. Esta Comisión se configura como el espacio de trabajo compuesto por integrantes de las distintas Áreas de Gobierno y, dentro de ellas, las Direcciones Generales u Organismos Autónomos, además de representantes del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid.

En total han participado siete Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, a través de 27 dependencias distintas, entre las que se incluyen Direcciones Generales, empresas Municipales y Organismos Autónomos, además del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid.

Con la Comisión Técnica Extendida se han realizado en 2025 cinco reuniones. En ellas se utilizaron diversas dinámicas que permitieron evaluar diferentes indicadores del plan anterior, reflexionar sobre los aprendizajes que deja la implementación de este, dialogar sobre los diferentes aspectos en los que cada Área de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid trabaja en amigabilidad y concretar nuevas acciones para el diseño del nuevo III Plan.

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.

Durante el año 2025, el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid ha desarrollado su actividad como órgano consultivo y de participación adscrito al Ayuntamiento, conforme a sus funciones establecidas en la normativa municipal vigente. A lo largo del ejercicio se han mantenido 3 sesiones Plenarias y se han constituido los grupos de trabajo: Ciudades amigables, centros municipales de mayores, alternativas habitacionales y soledad no deseada.

Los diferentes grupos de trabajo vinculados con el Consejo Sectorial han mantenido un total de 12 reuniones. El grupo que ha registrado una mayor actividad ha sido el grupo de “Ciudades Amigables”, que ha sido el que más veces se ha reunido a lo largo del año 2025.

Entre las líneas de trabajo desarrolladas durante el año destacan la revisión de actuaciones vinculadas a la prevención de la soledad no deseada, la accesibilidad universal, la digitalización inclusiva y la adecuación de los servicios sociales municipales a los nuevos perfiles de persona mayor. Dentro de este marco se reforzó la recopilación de información y la sistematización de aportaciones procedentes de las entidades participantes.

En conjunto, la actividad del Consejo Sectorial contribuyó de manera significativa a la integración de la perspectiva de las personas mayores en la planificación municipal, facilitando la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias con las necesidades de las personas mayores y con los objetivos de mejora continua del Ayuntamiento de Madrid.

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.

Su presupuesto es de 145.544,86 euros anuales.

Durante 2025, además de realizar visitas a entidades y encuestas telefónicas, se han llevado a cabo 4 grupos de discusión para la evaluación del proyecto de Accesibilidad Cognitiva llevado a cabo en los Centros de Día para usuarios con deterioro físico y/o cognitivo. En ellos han participado diferentes profesionales de los centros, usuarios con deterioro físico y familiares de usuarios con deterioro cognitivo.

También, se han llevado a cabo 5 grupos de mejora: dos sobre el servicio de Fisioterapia Preventiva, donde participaron coordinadoras/es de Centros Municipales de Mayores de distintos distritos y profesionales responsables de actividad en la DGMyPSND y tres sobre el servicio de Podología donde participaron además de coordinadoras/es de Centros Municipales de Mayores de distintos distritos y profesionales responsables de actividad en la DGMyPSND, usuarios del servicio.

Asimismo, se han elaborado informes adicionales a los de satisfacción con los servicios, en los que se han analizado por género los resultados de las encuestas realizadas a las personas usuarias de los servicios de Podología, Centros Municipales de Mayores y Fisioterapia Preventiva, y de los programas de Ejercicio al Aire Libre y Acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas.

Igualmente, se han realizado estudios comparativos de los datos más destacables de cobertura, características del servicio, satisfacción, o compromisos, con al menos otras dos ciudades de los servicios de Centros de Día, Comidas a Domicilio, Respiro Familiar, Productos de Apoyo y Podología.

Las actuaciones realizadas dentro del control de calidad y en los diferentes servicios, se aprecian en la tabla siguiente:

ACTIVIDAD 2025	ENCUESTA SATISFACION	AUDITORIAS VISITAS, JORNADAS	GRUPO DE DISCUSIÓN
Servicio Ayuda a Domicilio	1.001	19	
Servicio Teleasistencia	1.301	41	
Servicio Fisioterapia Preventiva	396	10	
Servicio Productos de Apoyo (mar 25)	359	3	
Servicio Productos de Apoyo (dic 25)	197	3	
Servicio Respiro familiar	58	2	
Servicio Centros de Dia	1.202	85	4
Centros Municipal Mayores	1.168		
Servicio de Lavandería Domiciliaria	81	3	
Programa de Ejercicio al Aire Libre	800		
Programa Cuidando a Quienes Cuidan	293		
Servicio Comidas a Domicilio (mar 25)	807	4	
Servicio Comidas a Domicilio (Dic 25)	850	5	
Programa de acompañamiento, Soledad	172		
Programa Vulnerabilidad		1	
Servicio Podología (Ene 25)	656	11	
Servicio Podología (Dic 25-Ene 26)	850		
REALIZADO EN 2025	**10.191**	**187**	**4**

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 las 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 convertirse en detractores o auténticos embajadores al difundir lo que consideran recomendable.

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**	**2025**
TA		9	8,7	9,4	9,4	9,3	9,6	9,5	9,4	9,2	9,3	9,3	9,1
CD	8,0		9	8,7	8,8	8,6	8,8		8,84	8.78	8,68	8,8	8,7
SAD	7,5		8,2	8,1	8,4	8,3	8,5	8,3	8,5	8,4	8,2	8,4	8,0
Servicio	**Grado de recomendación %**												
	2013	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
TA		96,2	96,8	99,1	97,5	97,4	96%	97.8	96.9	98.5	96,6	97	96,8
CD	97,7		97,2	97,7	96,4	97,5	96,2		97.8	97.9	98,4	98,1	98
SAD	97,2		95,5	96,4	95,3	93,1	93,9	96,6	96,8	96,4	95,6	96,3	94,1

Es importante saber los beneficios obtenidos por las personas usuarias. Podemos señalar como dos pilares básicos: seguridad y compañía.

Seguridad												
Beneficios	**2013**	**2014**	**2015**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
TA		8,7	8,2		8,9			9,1	9,2	9,2	9,2	9,1
CD	7,9		8,9	8,6	7,9			8,2	8	8	8,3	8,3
SAD	7		7,9	8	8,1	8	7,8	8,3	8,2	7,5	8,1	8,1
Compañía												
Beneficios	**2013**	**2014**	**2015**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
TA		7,59	6,8		8,5			8,5	8,7	8,6	8,7	8,3
CD	7,9		9	8,7		8,3		8,4	8,2	8,1	8,5	8,5
SAD	6,9		7,7	7,6	7,76	7,8	7.66	8,3	8	7,3	7,9	7,9

Entre 2013-2025 se han realizado más de 85.814 encuestas a personas usuarias mayores y sus familias, que han aportado más de 28.642 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.

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.

Nombre recurso/Programa	**Centro Municipal 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: - Mayor de 65 años. - Pensionista mayor de 60 años. - Cónyuges o parejas de hecho de los grupos anteriores
Objetivo	Promover la convivencia de los mayores, propiciando la participación y la integración social a través de actividades socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas desarrollas en el centro, así como mediante diferentes servicios con los que cuentan estos equipamientos.
Diferentes usuarios en 2025	418.600
Centros	93
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil, de las cuales 263.648 son mujeres y 154.952 son hombres.
Recurso web	www.madrid.es/mayores
Resultados	Grado de satisfacción con las actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico: muy alto (92%). Grado de recomendación a otras personas: muy alto (96,9%).

Servicios

Distritos:	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral	Moncloa	Latina	Carabanchel	Usera	Pte. Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa Vallecas	Vicálvaro	S. Blas	Barajas	**TOTAL**
Centros	4	3	3	2	3	3	2	7	4	5	5	7	7	3	8	7	8	2	2	5	3	**93**
Servicios																						
Fisioterapia preventiva	3	1	1	1	0	1	1	1	4	0	0	1	1	1	2	3	3	0	1	1	1	**27**
Podología	4	1	3	0	3	3	2	5	4	5	5	7	4	3	5	5	7	2	2	5	1	**77**
Peluquería	3	3	2	0	3	2	2	6	4	5	5	7	7	3	8	6	2	2	2	4	1	**77**
Comedor	4	2	2	1	2	3	1	6	4	4	5	7	5	3	7	1	8	2	2	2	1	**72**
Cafetería	4	1	2	0	3	3	2	7	4	5	5	7	7	3	7	7	8	2	2	3	2	**84**
Gimnasio	3	3	2	1	2	2	1	6	3	5	5	7	4	3	2	5	8	2	2	3	2	**71**
Salón actos	3	2	1	0	0	2	1	2	4	0	0	1	1	1	2	4	3	0	1	3	1	**32**
Biblioteca	4	3	1	1	2	2	2	5	4	3	5	6	6	3	4	2	6	0	2	4	2	**66**
Aula Informática	4	3	4	2	3	3	2	7	6	5	5	7	7	3	6	6	8	2	4	5	3	**95**

12.1.5. Tarjeta madridmayor.es

La tarjeta *madridmayor.es* 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 2025, titulares de la tarjeta madridmayor.es es de 418.600. Se produce un incremento de 28.735 personas socias nuevas, respecto al año 2024.

Cuadro 12.1.5.1. Socios/as de tarjeta ***madridmayor.es***

Distrito	Hombres	Mujeres	Totales
CENTRO	3.788	7.151	10.939
ARGANZUELA	7.617	13.076	20.693
RETIRO	6.911	12.793	19.704
SALAMANCA	4.276	9.327	13.603
CHAMARTIN	4.929	10.068	14.997
TETUAN	5.716	10.718	16.434
CHAMBERI	4.783	10.506	15.289
FUENCARRAL-EL PARDO	13.576	21.926	35.502
MONCLOA-ARAVACA	5.686	10.311	15.997
LATINA	11.552	18.228	29.780
CARABANCHEL	11.082	18.123	29.205
USERA	6.223	10.632	16.855
PUENTE DE VALLECAS	12.835	20.417	33.252
MORATALAZ	7.025	11.847	18.872
CIUDAD LINEAL	12.453	21.849	34.302
HORTALEZA	8.927	14.246	23.173
VILLAVERDE	7.883	12.251	20.134
VILLA DE VALLECAS	5.332	7.709	13.041
VICALVARO	4.173	6.031	10.204
SAN BLAS	7.453	12.320	19.773
BARAJAS	2.732	4.119	6.851
TOTALES	**154.952**	**263.648**	**418.600**

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. Actualmente se está realizado un proceso de revisión de los establecimientos asociados a la tarjeta.

12.1.7. Espacios-Aulas informáticas

Actualmente hay 95 aulas en 91 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

El 21 de abril de 2025 se ha iniciado la prórroga del contrato anterior firmado el 1 de mayo de 2023, y se extenderá hasta el 20 de abril de 2026 con las mismas condiciones.

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.

El Servicio garantiza la prestación en la modalidad de "*quiropodia*", esto es, el tratamiento podológico consistente en la eliminación de callosidades y alteraciones en las uñas de los pies. El tratamiento está dirigido, por un lado, a evitar el dolor, y por otro, a evitar futuras lesiones más graves que puedan llegar a impedir caminar.
En el año 2025 se ha prestado el servicio de podología en 20 distritos y en 77 CMM con 99.780 atenciones.

12.1.9. Convenios y colaboraciones

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 5 horas, distribuida en dos sesiones de 2 horas y media cada una.

La formación se realizó de enero a diciembre y en ella participaron 30 CMM de 10 distritos y se realizaron un total de 74 sesiones con 498 participantes: 139 hombres y 359 mujeres.

Taller *Tu móvil y tú* Fundación Alicia y Guillermo

Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Alicia y Guillermo para la 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 50 CMM de 16 distritos, con 1.156 participantes: 316 hombres y 840 mujeres.

Taller MASORANGE

Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y Orange Espagne, S.A. para mejorar la calidad de vida de las personas mayores de 60 años con dificultades para desenvolverse en el mundo digital. La duración de los talleres es de 8 horas, distribuidas en sesiones de 2 horas.

Talleres de 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 2025 se han realizado 15 talleres de dos horas de duración cada uno, en 8 distritos de la ciudad de Madrid, donde han participado 339 personas.

Talleres de estimulación cognitiva VR

Mediante contrato menor con la entidad Atende se realizó la actividad en todos los distritos de la ciudad de Madrid, ofreciendo la posibilidad a las personas mayores de participar en diferentes experiencias inmersivas mediante la utilización de gafas de realidad virtual.

La actividad tuvo una duración de cuatro horas en cada uno de los centros y la experiencia de las personas participantes fue de 10-15 minutos aproximadamente. Han participado un total de 1.121 personas: 276 hombres y 845 mujeres.

Puntos informativos del Instituto Municipal de Consumo

En colaboración con el Instituto Municipal de Consumo, se realiza esta actividad dentro del Proyecto "Los Mayores y el Consumo", con el objetivo de informar a las personas mayores sobre aspectos fundamentales del consumo y sus derechos en la compra o contratación de productos o bienes de consumo.

Se instala un stand en el correspondiente CMM, en un espacio de mayor afluencia de personas, aunque con antelación se publicita en los centros para que las personas mayores sepan el día y horario que va a tener. El personal técnico especializado en consumo está durante 3 horas, en horario de mañana o de tarde según indiquen los distritos, atendiendo las consultas que deseen realizar los asistentes al centro y les entregan la guía "las personas mayores y el consumo" y folletos informativos (los ejemplares sobrantes se dejan en el centro). También realizan una pequeña encuesta a las personas a las que informan, para saber qué conocimiento tienen las personas mayores sobre sus derechos en consumo.

En los meses de marzo, abril, mayo y octubre de 2025, se han realizado 39 puntos informativos distribuidos en los CMM de los 21 distritos.

Distrito	CMM	Fecha
CENTRO	Antón Martín	22/04/2025
CENTRO	Benito Martín Lozano	23/04/2025
ARGANZUELA	Ouka Leele	20/06/2025
ARGANZUELA	Casa del Reloj	14/11/2025
RETIRO	Pérez Galdós	25/04/2025
RETIRO	Pío Baroja	28/04/2025
SALAMANCA	Maestro Alonso	29/04/2025
CHAMARTIN	Prosperidad	30/04/2025
CHAMARTIN	Nicolás Salmerón	05/05/2025
TETUAN	Pamplona	06/05/2025
CHAMBERI	CMM Antonio Mingote	07/05/2025
FUENCARRAL-EL PARDO	La Vaguada	08/05/2025
FUENCARRAL-EL PARDO	Mirasierra	09/05/2025
MONCLOA-ARAVACA	Infante Don Juan	07/10/2025
MONCLOA-ARAVACA	Manzanares	08/10/2025
LATINA	Lucero	14/05/2025
LATINA	Margarita Salas	19/05/2025
CARABANCHEL	Francisco de Goya	20/05/2025
CARABANCHEL	Monseñor Oscar Romero	21/05/2025
CARABANCHEL	San Vicente Paul	22/05/2025
USERA	Jose Manuel Bringas	23/05/2025
USERA	Loyola de Palacio	26/05/2025
PUENTE DE VALLECAS	San Diego	27/05/2025
PUENTE DE VALLECAS	Navacerrada	28/05/2025
MORATALAZ	Nicanor Barroso	29/05/2025
MORATALAZ	Moratalaz	30/05/2025
CIUDAD LINEAL	San Juan Bautista	02/06/2025
CIUDAD LINEAL	Islas Filipinas	03/06/2025
HORTALEZA	Bucaramanga	04/06/2025
HORTALEZA	El Henar	05/06/2025
VILLAVERDE	Platanera	06/06/2025
VILLAVERDE	CMM José Ortuño	09/06/2025
VILLAVERDE	CMM María Zambrano	09/10/2025
VILLA DE VALLECAS	Villa de Vallecas	11/06/2025
VILLA DE VALLECAS	Santa Eugenia	12/06/2025
VICALVARO	Daroca	13/06/2025
VICALVARO	El Almendro	10/10/2025
SAN BLAS-CANILLEJAS	Antonio Machado	18/06/2025
BARAJAS	CMM Acuario	19/06/2025

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 Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad participa en esta iniciativa desde sus comienzos, apoyando esta novedosa metodología que beneficia tanto al estudiante como a la comunidad y, por tanto, repercutiendo 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 2025 se han desarrollado varios proyectos:

- **"STOP Hipertensión":** se lleva a cabo con la colaboración de la Universidad Complutense de Madrid y la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada. Se ha realizado en 16 Centros Municipales de Mayores, de 12 distritos de la ciudad de Madrid con una participación de 283 personas, 52 hombres y 226 mujeres.
- **"Suelo Pélvico":** se lleva a cabo con la colaboración de la Universidad Alcalá de Henares y la Dirección General Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada. Se ha realizado en 4 Centros Municipales de Mayores en los distritos de San Blas-Canillejas y Vicálvaro con una participación de 63 personas, 4 hombres y 59 mujeres.
- **"MAYMA**": se lleva a cabo con la colaboración de la Universidad Complutense de Madrid, y la Dirección General Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada. Este proyecto se centra en el cuidado de mascotas. Se desarrolló en el CMM "Manzanares" en el distrito de Moncloa-Aravaca con una participación de 47 personas, 7 hombres y 40 mujeres.

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 realizarán charlas informativas sobre cuestiones como testamentos, herencias o poderes preventivos, entre otros.

En el año 2025 se han realizado charlas informativas en 10 Centros Municipales de Mayores, en 7 distritos de Madrid con una participación de 452 personas, 132 hombres y 320 mujeres.

Colaboraciones con los medios de comunicación

Miembros de los CMM del distrito San Blas-Canillejas han participado en una tertulia en RNE, y de los distritos Vicálvaro y Ciudad Lineal han participado en programas de Telemadrid.

Desde el departamento se ha colaborado con la revista *Balance Sociosanitario*.

12.1.10. XXXIV Concurso de belenes

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 XXXIV

Concurso de Belenes de CMM en el Ayuntamiento de Madrid.

Resultaron ganadores en 2025:

- **Primer premio:** CMM Leñeros (Distrito Tetuán).
- **Segundo premio**: CMM Daroca (Distrito Vicálvaro).
- **Tercer precio:** CMM Peñagrande (Distrito Fuencarral-El Pardo).
- **Menciones especiales:** CMM Acuario (distrito Barajas), CMM Infante Don Juan (distrito Moncloa-Aravaca) y CMM Pablo Neruda (distrito Puente de Vallecas).

Distritos participantes	13
Centros Municipales de Mayores	18
Belenes seleccionados por las Juntas Municipales de Distrito	18
CMM ganadores del Concurso	3
Menciones especiales	3

12.1.11. XII Certamen de teatro “mayores a escena”

En el marco de la promoción de una longevidad saludable, 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. En 2025 participaron 22 CMM resultando ganadores:

- **Primer premio:** “Invisibles” (CMM El Almendro, distrito Vicálvaro).
- **Segundo premio:** “Mañana de Sol” (CMM Pérez Galdós, distrito Retiro).
- **Tercer precio:** “Pareja Abierta” (CMM La Guindalera, distrito Salamanca).

- **Menciones especiales:** "La Isla" (CMM La Vaguada, distrito Fuencarral-El Pardo), "El Motín de las cigarreras" (CMM Cerro Bermejo, distrito Latina) y "Las últimas horas de Cristo" (CMM Ascao, distrito Ciudad Lineal).

Distritos participantes	13
Centros Municipales de Mayores	20
Grupos participantes	22
Grupos invitados	0
Obras representadas	22
Actrices y actores	207
Grupos ganadores del Concurso	3
Menciones especiales	3

12.1.12. Día Mundial del Teatro

El Día Mundial del Teatro se celebra en el Ayuntamiento de Madrid en un acto donde los verdaderos protagonistas son las personas mayores, que participan con antelación en los grupos de teatro organizados en los Centros Municipales de Mayores y que representan sus obras en el Certamen de Teatro "Mayores a Escena".

El teatro, entendido como la rama de las artes escénicas relacionada con la actuación, se convierte para las personas mayores en un instrumento de aprendizaje que es esencial para relacionarse, al tiempo que fomenta la participación en la dinámica de esta ciudad.

En este día se realiza la lectura del Manifiesto del Instituto Internacional de Teatro y se representa una obra de teatro que se representó anteriormente en el Certamen de Teatro "Mayores a Escena", en esta ocasión el grupo de teatro "Los Bombones de San Blas" del CMM Pablo Casals, del distrito de San Blas-Canillejas, interpretaron la obra "Don Sabino Curamanías".

El acto tuvo lugar el día 27 de marzo de 2025 en el Centro Cultural de la Casa del Reloj, del distrito de Arganzuela, al que acudieron como público 156 personas, integrantes de los grupos de teatro de los CMM, otras personas socias de estos, profesionales de los Servicios Sociales y representantes políticos de las Juntas Municipales de Distritos y del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

12.2. EJERCICIO COMO EXPONENTE DE ACTIVIDAD SOCIAL Y SALUDABLE.

El ejercicio físico constituye uno de los pilares fundamentales para un envejecimiento saludable. A sus reconocidos beneficios en el ámbito físico se suman efectos positivos a nivel psicológico y social, especialmente cuando se desarrolla en un contexto grupal.

En este sentido, desde los distintos dispositivos municipales se promueve de manera activa la práctica de ejercicio, principalmente a través de equipamientos deportivos y centros de atención a personas mayores.

Como complemento a estas actividades, se cuenta con un programa de ejercicio al aire libre y con un servicio de fisioterapia preventiva, este último dirigido específicamente a colectivos que presentan determinadas limitaciones funcionales.

12.2.1. Programa de ejercicio físico al aire libre "Moverse es cuidarse"

El programa estará dirigido prioritariamente a personas mayores de 60 años, si bien podrán participar personas de otras edades, teniendo en cuenta que el diseño y desarrollo de la actividad estará en todo momento orientado a las necesidades de este grupo de edad.

El acceso a la actividad será libre para las personas interesadas, pudiendo incorporarse al grupo o abandonarlo en cualquier momento.

Tiene una periodicidad semanal de una hora y siempre estará dirigido por personal cualificado.

El objetivo final es hacer del ejercicio un hábito de vida en la población mayor y el fomento de las relaciones personales, entre otros.

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. Posteriormente, se ha firmado una prórroga de este, para el periodo de 1 de febrero de 2025 al 31 de enero de 2027.

Nombre recurso/Programa	**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	3.593 395 hombres (11%) 3.198 mujeres (89%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Presupuesto en 2025	55.693,06 euros	100% ejecutado	Se realiza una ampliación del presupuesto para poder cubrir la demanda.
Recurso web	madrid.es/mayores – Ejercicio al aire libre	Facebook *madridmayores*	Instagram *madridmayores*
Indicadores de proceso	Grupos 67 Sesiones 2168 anuales Asistencias 45.184 anuales		
Indicadores de resultados	Satisfacción global 9.03 sobre 10* Mejora en las relaciones sociales 8,78 sobre 10*		

*Datos procedentes de la encuesta realizada por la entidad prestadora del servicio.

Se han llevado a cabo 19 encuentros intergeneracionales entre personas mayores y alumnado de distintos distritos de la capital. En total, las actividades registraron una participación de 1.205 personas: 445 personas mayores —368 mujeres (82,70 %) y 61 hombres (17,30 %)— y 760 escolares, de los cuales 353 eran niñas (46,50 %) y 324 niños (53,50 %).



El primer encuentro se realizó el día 28 de abril de 2025, 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 28 personas mayores (26 mujeres y 2 hombres) y 41 escolares (29 niñas y 12 niños).

El día 6 de junio, se realizó un encuentro de ejercicio al aire libre en el Parque del Buen Retiro, como acto de clausura del curso 2024-2025, en el que se invitó a asistir a todas las personas mayores participantes en el programa de los distintos distritos de Madrid. Acudieron aproximadamente 400 personas.

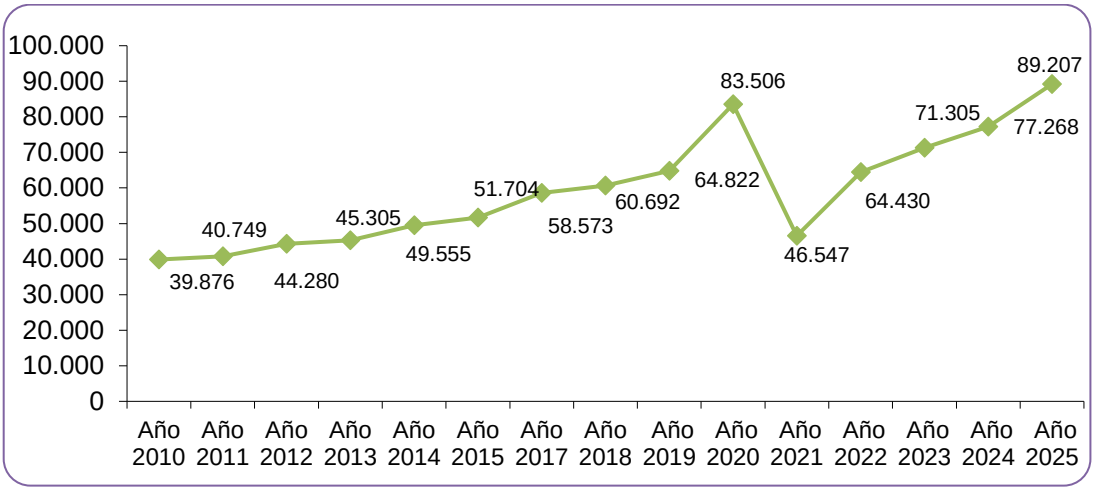
12.2.2. Observatorio de plazas de actividad física

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 2025 se cuenta en los centros municipales de mayores con un total de 67.332 plazas en diferentes modalidades de actividad física; el número de plazas ha aumentado con respecto al año 2024.



Evolución:

Las plazas ofertadas para personas mayores en las instalaciones deportivas municipales son 21.875 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 89.207 plazas municipales para mayores y una ratio de 12,6 plazas por cada cien personas mayores en nuestro municipio.



12.2.3. Servicio de Fisioterapia Preventiva

Nombre recurso/Programa	**Moverse es cuidarse**
Población a la que se dirige	Personas mayores de 65 años
Objetivos:	Mejorar la capacidad funcional de las personas mayores, evitando el deterioro progresivo, mediante actividades de fisioterapia grupal preventiva y de mantenimiento.
N.º personas usuarias en 2025	2.323
N.º centros	27
Tasa de cobertura	95% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil. El 85% son mujeres.
Presupuesto en 2025	286.331,74 €
Recurso web	www.madrid.es/mayores
Indicadores de procesos	Usuarios de alta en el servicio en 2025: 2.323 Mujeres usuarias de alta en el servicio en 2025: 1.976
Indicador de impacto	Mejora percibida en la capacidad física en general 62,4% (satisfecho entre 7-10)

Esta actividad tiene como finalidad mejorar la capacidad funcional de las personas mayores evitando y/o retrasando el deterioro progresivo, mediante actividades de fisioterapia grupal preventiva y de mantenimiento.

La atención se realiza en los CMM, en grupos configurados entre 10 y 15 personas y estos se desarrollan en modalidad de 3 días o 2 días. 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. Apartamentos Municipales para Mayores

Nombre recurso/Programa	***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		
N.º personas usuarias en 2025	32		
N.º centros	1		
Tasa de cobertura	0,004% de cobertura *N.º de plazas de apartamentos disponibles por cada 100 habitantes*		
Plazas ofertadas en 2025	32		
Presupuesto en 2025	4.560.467,57euros*	***% ejecutado***	86,21%*
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	nº centros: 1 centros nº mujeres usuarias atendidas en diciembre de 2025: 19 mujeres		
Principales indicadores de resultado	No existe grado satisfacción 2025 por nuevo contrato.		

*Contrato Exp300/2023/00384 que engloba: gestión de 4 centros de día municipales, 1 equipamiento de apartamentos municipal (distrito centro) y un centro integrado de centro de día y apartamentos (distrito retiro)." que incorporen productos de comercio justo.

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:

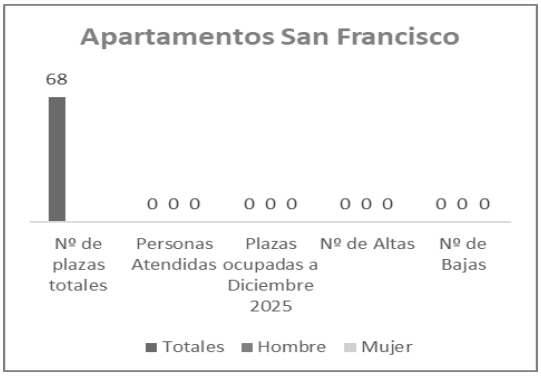
- Apartamentos "San Francisco": 41 apartamentos para personas mayores con capacidad para 68 plazas. Distrito Centro.

- 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 3.1.1. apartamentos San Francisco

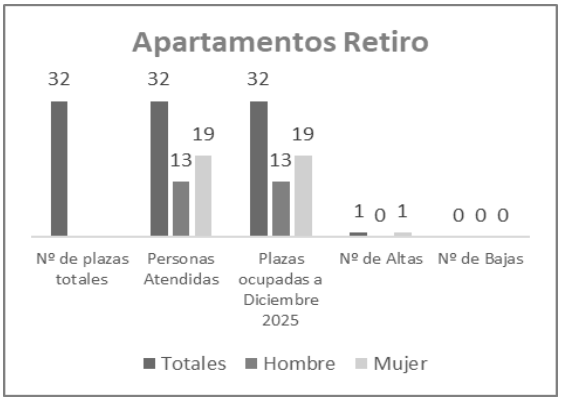
Apartamentos San Francisco	Totales	Hombre	Mujer
Plazas totales	**68**		
Personas Atendidas	**0**	0	0
Plazas ocupadas a diciembre 2025	**0**	0	0
Altas	**0**	0	0
Bajas	**0**	0	0



Datos de ocupación de los Apartamentos Retiro

Tabla y gráfica 3.1.2. apartamentos Retiro

Apartamentos Retiro	Totales	Hombre	Mujer
Plazas totales	**32**		
Personas Atendidas	**32**	13	19
Plazas ocupadas a diciembre 2025	**32**	13	19
Altas	**1**	0	1
Bajas	**0**	0	0



12.3.2. Programa de convivencia intergeneracional "CONVIVE"

Es un programa de solidaridad intergeneracional e intercambio de experiencias cuyo objetivo principal es potenciar las relaciones entre personas mayores de 65 años o más, y jóvenes estudiantes universitarios en un clima de convivencia. Se pretende con ello que puedan compartir no solo la vivienda, sino muchos más aspectos: conocimientos, experiencias o emociones, en el seno de una relación de ayuda donde se atenúa el problema de soledad de las personas mayores y se facilita alternativa de alojamiento a los jóvenes universitarios.

Este programa se gestiona a través de los convenios de colaboración firmados con la entidad Solidarios para el Desarrollo, alcanzándose 73 convivencias en el año 2025.

12.4. FORMACIÓN

12.4.1. Escuela Madrid Talento

En coordinación con la escuela municipal *Madrid Talento* se han desarrollado un total de 3 sesiones con 75 asistentes.

Sesiones formativas	Ediciones	Asistentes
RE- 11-4470-P-25-01 Estrategias para combatir la soledad no deseada y el aislamiento en las personas mayores	1	25
RE-11-5008-P-25-01 Abordaje del maltrato a las personas mayores	1	25
RE-11-4681-P-25-01 Servicios de atención domiciliaria	1	25
Total	**3**	**75**

12.4.2. Jornadas Técnicas Anuales de la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada

El 24 y 25 de noviembre de 2025 tuvieron lugar, en el Aula Magna del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, las Jornadas Técnicas Anuales de la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada inauguradas por su directora general, en esta ocasión bajo el título: Conectad@s para una vida mejor.

Unas jornadas que evidenciaron el gran interés que suscita el tema, y que contaron con una gran participación de profesionales del ámbito social. En total asistieron alrededor de 300 personas en los dos días en que se desarrollaron.

Se intercambiaron experiencias, conocimientos y buenas prácticas relacionadas con soluciones tecnológicas que pueden convertirse en aliadas clave en la prevención de la soledad no deseada y en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.

En las diferentes conferencias y paneles se trataron temas sobre Inteligencia Artificial, aplicaciones, robots, libros de vida, ciberseguridad, brecha digital, redes sociales, uso de avatares para la lucha contra la soledad no deseada, sistemas de alerta para la búsqueda de personas, preparar y suministrar la medicación…

En conclusión, la tecnología cuando se pone al servicio de las personas no solo transforma vidas, sino que las enriquece, las acompaña y las potencia. La innovación puede ayudarnos a vivir con autonomía, mejorar nuestra salud y mantenernos informados, activos y sobre todo vinculados con los que nos rodean.

Las jornadas fueron clausuradas por la Coordinadora General de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, que puso 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. Jornada Cohousing: una alternativa para una nueva vida

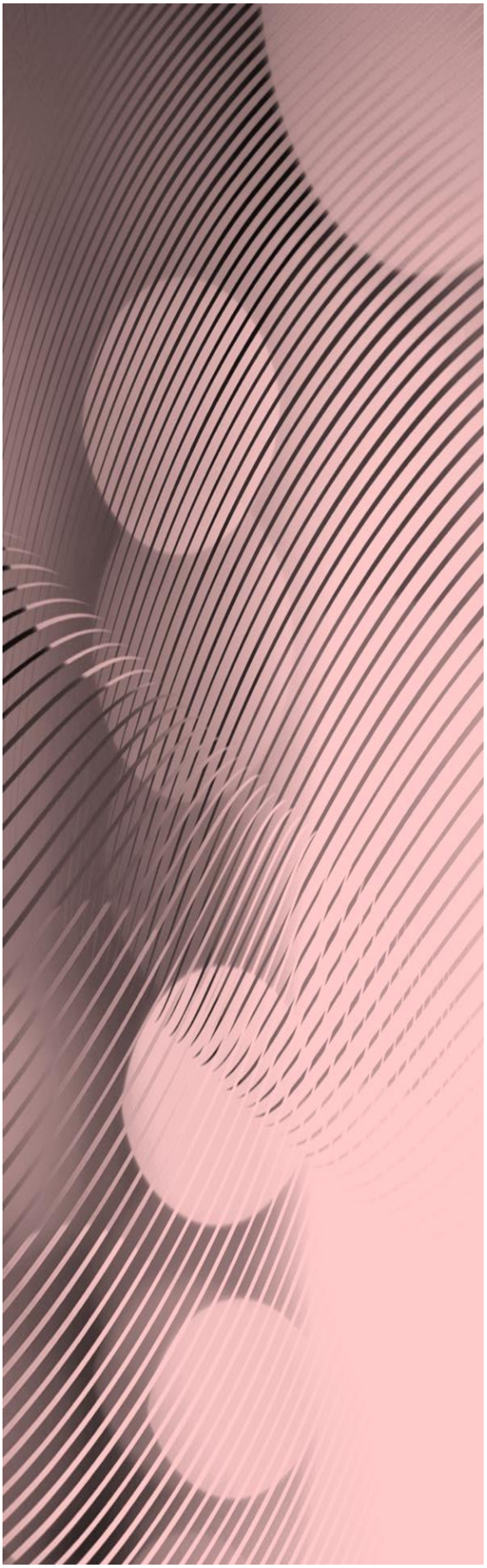
Se celebró el 7 de octubre de 2025, en Centro Intergeneracional OUKA LEELE para analizar un proyecto pionero: el cohousing como alternativa residencial para personas mayores.

Esta iniciativa busca responder a los grandes retos sociales actuales: la longevidad activa, la soledad no deseada y la necesidad de modelos de vivienda sostenible y colaborativa.

La pluralidad en formas de vida y espacios habitacionales es una necesidad. Las personas mayores son diversas en capacidades, intereses y necesidades, por lo que no puede haber una única solución habitacional

12.4.4. Participación en otras Jornadas y Congresos

Presentación de resultados del proyecto AGE-FRIENDLY TOOLKIT. ERASMUS+. Organizado por la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA). 20 de febrero de 2025. Madrid.



BLOQUE XIII. Cooperación al Desarrollo

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. CELEBRACIÓN 30º ANIVERSARIO DE LA SOLIDARIDAD MADRILEÑA
13.4. REFLEXIONES FINALES

BLOQUE XIII. COOPERACIÓN AL DESARROLLO

13.1. COOPERACIÓN AL DESARROLLO EN EL 2025.



Este apartado ofrece una síntesis y un análisis general de los programas y actuaciones desarrollados durante el año 2025 por la *Subdirección General de Cooperación al Desarrollo de la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo*, en los ámbitos de la *Cooperación Internacional para el Desarrollo, la Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global y la Acción Humanitaria*.

Los programas y actuaciones desarrollados se inscriben en el *Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional para el Desarrollo de la Ciudad de Madrid 2022-2025*. Este Marco se distingue por su alineación con los objetivos y metas de la Agenda 2030, asumida como referente mundial, y establece cuatro ámbitos estratégicos de intervención (planeta, paz, prosperidad y personas), cada uno de los cuales se orienta a la consecución de un objetivo estratégico de dicha Agenda.

La Subdirección General de Cooperación al Desarrollo, durante el año 2025, contó con un presupuesto total de 8.351.799,36 euros para la subvención de proyectos en la modalidad de Cooperación Internacional para el Desarrollo y de Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global y la Acción Humanitaria, mediante la convocatoria pública de subvenciones y subvenciones directas y nominativas.

Con este importe, se han cofinanciado 34 proyectos:

- ***18 proyectos, en acciones de Cooperación Internacional al Desarrollo***, lo que supone un total de 6.003.836,18 euros (el 71,88% del presupuesto total).

  La distribución de este fondo por áreas geográficas muestra que en América del Sur se invirtieron 3.558.897,23 euros (42,61%), en Centroamérica 1.747.280,65 euros (20,92%) y en África 697.658,30 euros (8,35%).

  Aunque la cantidad asignada a proyectos en África es menor, supone un aumento respecto a ejercicios anteriores, y expresa nuestro compromiso creciente con regiones donde cada avance representa una oportunidad real de transformar vidas.

- ***8 proyectos, en actuaciones de Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global,*** lo que supone un total de 676.163,18 euros (el 8,10% del presupuesto total).

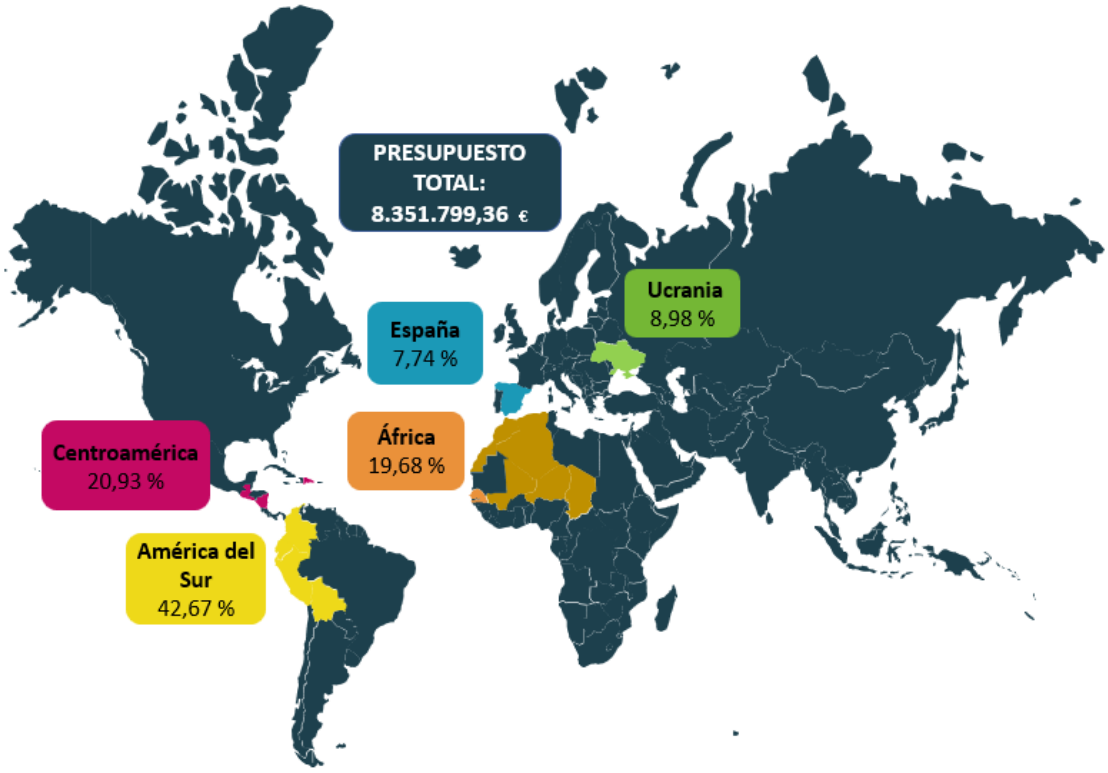
  La mayor parte de las cuales se realizaron en España, concretamente en el municipio de Madrid donde se destinaron 646.163,18 euros (representando el

7,74%), salvo las desarrolladas mediante la subvención nominativa con la Demarcación de Madrid del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos para la realización de las actividades del proyecto en República Democrática del Congo y Perú, destinando 23.725 euros en África (0,28%) y 6.275 euros en América del Sur (el 0,08 %).

- ***8 proyectos en el ámbito de Acción Humanitaria***, con un importe de 1.671.800 euros (20,02% del presupuesto total). Estos fondos se distribuyeron entre dos áreas geográficas pertenecientes a distintos continentes. En Europa, se asignaron 750.000 euros a intervenciones en Ucrania (lo que representa el 8,98% del total ejecutado). En África, la región del Sahel concentró 851.800 euros (equivalentes al 10,20%), destinados a proyectos desarrollados en Mali, Níger y Mauritania. Asimismo, la población refugiada del Sáhara Occidental recibió 70.000 euros (lo que supone el 0,84%) para acciones desarrolladas en Madrid del Proyecto Vacaciones en Paz, mediante subvención nominativa.

  Esta distribución refleja la prioridad otorgada a contextos de crisis humanitarias prolongadas tanto en Europa como en África, atendiendo a las necesidades más urgentes en cada territorio.

Mapa de distribución por regiones del presupuesto ejecutado en proyectos del Ayuntamiento de Madrid en materia de Cooperación Internacional para el Desarrollo, Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global y Acción Humanitaria en 2025.

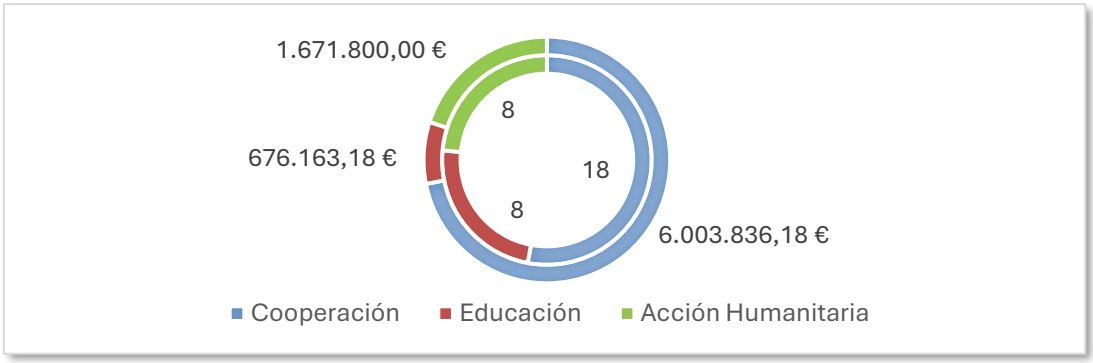


Fuente: S.G. Cooperación al Desarrollo

En cuanto a la **modalidad de los proyectos y el presupuesto ejecutado**, el mayor volumen correspondió a las 18 intervenciones de cooperación internacional, que concentraron 6.003.836,18 euros para reducir las desigualdades en los países menos

avanzados, promoviendo entre otros valores, la paz, la justicia o el fin de la pobreza. Le siguieron los 8 proyectos de Acción Humanitaria, con un presupuesto de 1.671.800 euros, destinados a dar respuesta rápida y efectiva a situaciones de crisis y emergencia. Por último, los 8 proyectos de Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global contaron con 676.163,18 euros, orientados a sensibilizar, formar y promover una ciudadanía crítica, comprometida y solidaria.

Gráfico 13.1.1. Número de proyectos e importe de subvención concedida por modalidad.



Fuente: S.G. Cooperación al Desarrollo

Respecto a los sectores de actuación de los proyectos cofinanciados, el análisis muestra que la mayoría se concentra en Desarrollo económico social y solidario, que reúne 13 de los 34 proyectos, siendo el ámbito con mayor presencia. Le siguen Derechos Humanos, con 6 proyectos, y Asistencia Básica, con 5 proyectos. También destaca Cultura de Paz, que aporta 4 proyectos, y Conservación del medio ambiente y cambio climático, que suma 3 proyectos. Finalmente, los sectores de Fortalecimiento del capital social, Infraestructuras y Saneamiento y Salud cuentan con 1 proyecto cada uno.

En conjunto, estos datos reflejan una intervención variada, con un peso destacado en el fortalecimiento económico y social, complementado por otros ámbitos que contribuyen al desarrollo integral de las comunidades.



Fuente: S.G. Cooperación al Desarrollo

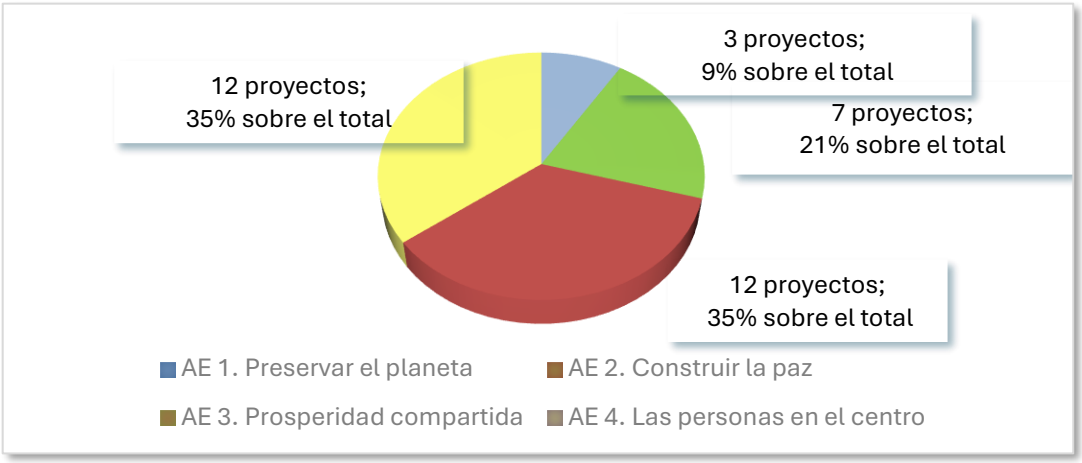
En relación con la **alineación de las intervenciones** con el *Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional de la ciudad de Madrid 2022-2025*, los 34 proyectos ejecutados en las tres líneas de actuación —Cooperación Internacional

para el Desarrollo, Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global y Acción Humanitaria — reflejan una distribución por ámbitos que evidencia una orientación coherente con las prioridades definidas. Los dos ámbitos con mayor presencia son el *"Ámbito estratégico 3: Prosperidad compartida" y el "Ámbito estratégico 4: Las personas en el centro",* ambos con 12 proyectos. En conjunto, representan más de dos tercios de toda la actividad, lo que refleja un compromiso evidente por mejorar las condiciones de vida de las comunidades y por situar a las personas como núcleo de los procesos de cambio.

Situado después se encuentra el *"Ámbito estratégico 2: Construir la paz",* con 7 proyectos, desempeñando un papel relevante en la promoción de entornos más seguros y cohesionados. Finalmente, "Ámbito estratégico 1: Preservar el planeta" reúne 3 proyectos, recordando la importancia de mantener la sostenibilidad ambiental presente en todas las intervenciones, aunque su peso cuantitativo sea menor.

En conjunto, esta distribución muestra una acción clara y equilibrada. Los proyectos dirigidos a mejorar el bienestar y la calidad de vida destacan por su impacto directo en las personas, mientras que las iniciativas centradas en la paz ayudan a fortalecer la convivencia y crear entornos más seguros. El resultado es un enfoque equilibrado que combina avances sociales, compromiso humano y atención a la sostenibilidad.

Gráfico 13.1.2. Número de proyectos por ámbitos estratégicos



Fuente: S.G. Cooperación al Desarrollo

La contribución de los proyectos de Cooperación Internacional para el Desarrollo y de Educación para el Desarrollo y una Ciudadanía Global con la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ha sido importante tanto en número como en diversidad.

Del total de 34 intervenciones, los proyectos se concentraron principalmente en Educación de calidad (ODS 4) con 13 proyectos, también destacaron Hambre cero (ODS 2) con 7 proyectos y Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8) con 5 proyectos, además, otros ámbitos presentes fueron Fin de la pobreza (ODS 1), Igualdad de género (ODS 5), Acción por el clima (ODS 13) y Paz, justicia e instituciones sólidas (ODS 16) cada uno de ellos con 2 proyectos, y finalmente, Agua limpia y saneamiento (ODS 6) con 1 proyecto.

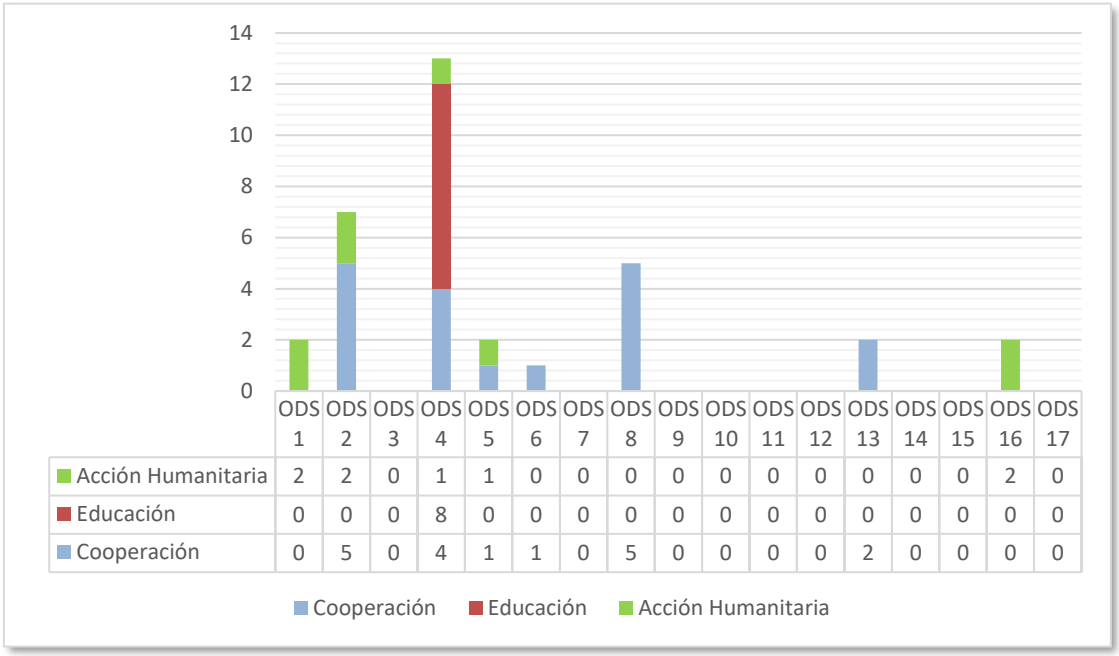
En conjunto, estas intervenciones muestran una aportación significativa a los ODS más relacionados con educación, pobreza, empleo, bienestar, igualdad, y sostenibilidad.

En Cooperación Internacional para el Desarrollo, destacan los proyectos orientados a avanzar en hambre cero y trabajo decente, junto con aportes importantes en educación, agua y acción climática, lo que refleja un compromiso firme con el desarrollo sostenible de las comunidades.

En el ámbito de Acción Humanitaria, sobresalen las intervenciones centradas en reducir la pobreza, combatir el hambre y reforzar la paz, mostrando una respuesta directa y solidaria ante necesidades urgentes.

Y finalmente, en Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global, resaltan especialmente las iniciativas vinculadas a la educación en valores, la responsabilidad social y la igualdad de género, que contribuyen a crear sociedades más críticas, inclusivas y comprometidas.

Gráfico 13.1.3. Número de proyectos por modalidades y por ODS a los que contribuye



	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17
Acción Humanitaria	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Educación	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cooperación	0	5	0	4	1	1	0	5	0	0	0	0	2	0	0	0	0

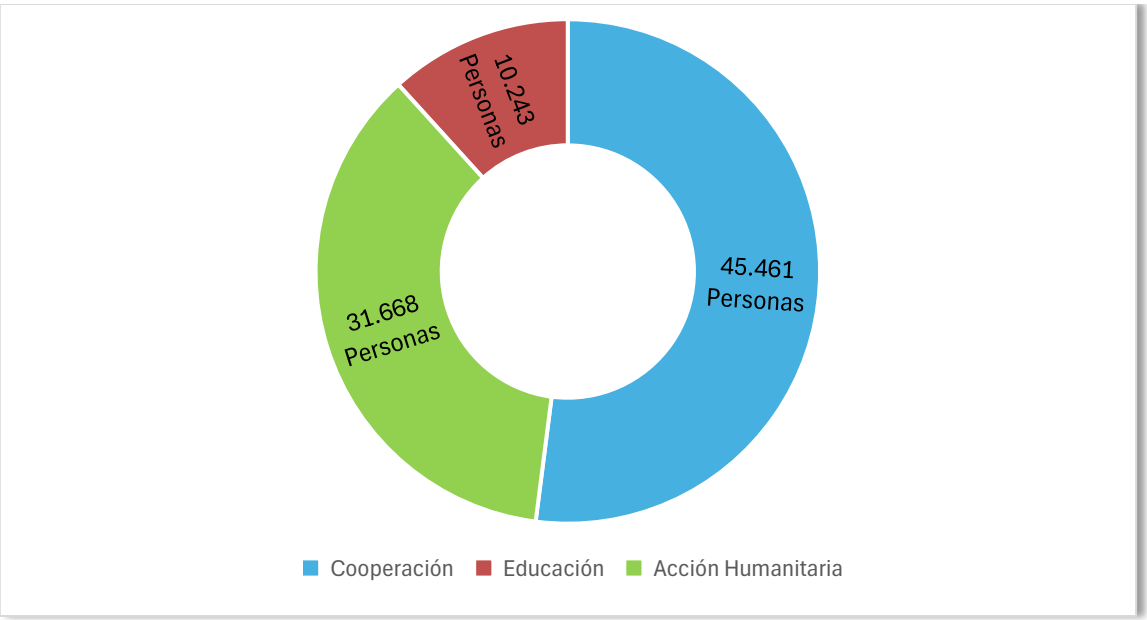
Fuente: S.G. Cooperación al Desarrollo

La población destinataria directa de las 34 intervenciones se ha previsto, de acuerdo con la formulación de los proyectos, en 87.372 personas. Atendiendo a la distribución por género, se trata de 49.094 mujeres (56,19%) y 38.278 hombres (43,81%). 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 para el Desarrollo, se ha estimado una población beneficiaria de más de 45.461 personas. Los 8 proyectos de Acción Humanitaria, se estima que la población beneficiaria es superior a 31.668 personas y los 8 proyectos de Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global concedidos estiman un volumen de cerca de 10.243 personas

beneficiarias. Esta diferencia se explica por las características de cada modalidad de intervención, y en este sentido conviene tener que, como se ha comentado anteriormente, la modalidad de Cooperación Internacional para el Desarrollo es la que cuenta con más crédito asignado.

Gráfico 13.1.4. Volumen de población destinataria de las intervenciones por modalidad



Fuente: S.G. Cooperación al Desarrollo

Realizando un análisis más detallado de los proyectos y la población beneficiaria de los mismos, 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 2.570, mientras que el importe medio gastado por persona destinataria es de 95,59 euros.

Para consultar toda la información relativa a los proyectos subvencionados en el ejercicio 2025 y obtener más información histórica y actual del trabajo que se realiza desde la *Subdirección General de Cooperación al Desarrollo*, puede consultarse la página web *"Madrid Solidaria"* con acceso directo a través de la URL.

13.2. SEGUIMIENTO DE INTERVENCIONES.

En este apartado se hace una caracterización más detallada de las intervenciones realizadas durante el ejercicio 2025, organizado por modalidades de actuación e incluyendo una breve historia de vida relacionada con alguno de los proyectos subvencionados.

13.2.1. Cooperación Internacional para el Desarrollo

A través de convocatorias públicas anuales se seleccionan y financian proyectos desarrollados por ONGDs que contribuyen a un desarrollo económico sostenible, a facilitar el acceso de forma igualitaria a la educación, a mejorar los sistemas sanitarios y, en definitiva, a reducir las desigualdades en los países menos avanzados, promoviendo entre otros valores, la paz, la justicia o el fin de la pobreza.

Ámbito/Modalidad de 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 2025	45.461 (25.069 M - 20.392 H)	Definiciones:	Población destinataria: Población vulnerable y autoridades locales destinatarias de los proyectos Entidades: ONGDs inscritas en el registro de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
Número de entidades subvencionadas 2025	18		
Presupuesto en 2025	6.000.000 euros	% ejecutado	100,06% (6.003.836,18 euros)
Recurso web	madrid.es/madridsolidaria		
Principales indicadores de procesos *1		- Número de entidades subvencionadas: 18 - Número de personas beneficiarias: 45.461	
Principales indicadores de resultados *2		No disponibles	

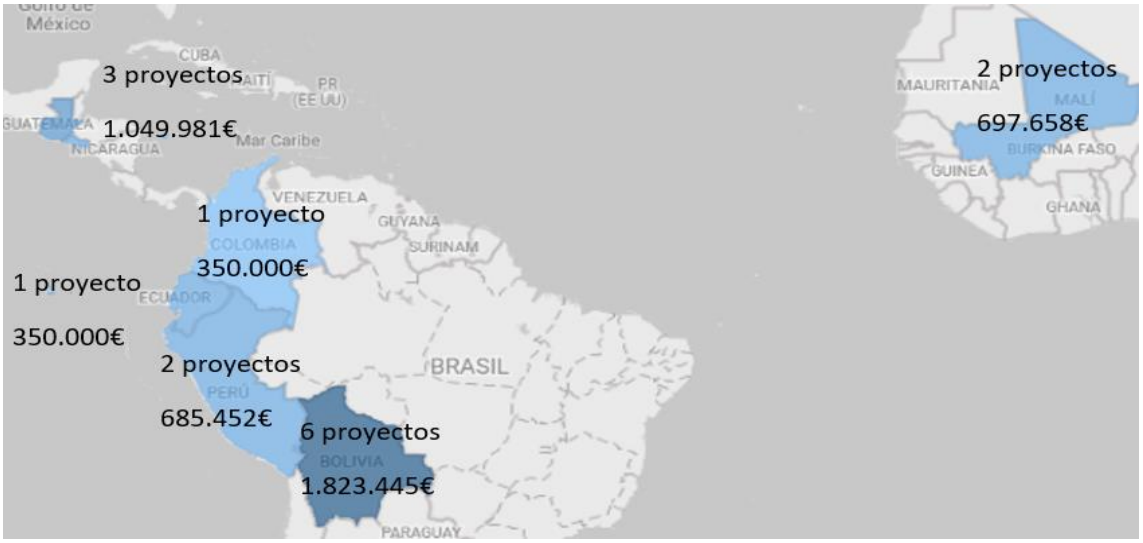
*1 *En función de las características y temática de cada proyecto, los indicadores son específicos para cada uno de los 18 proyectos cofinanciados.*

*2 *No se encuentran disponibles al encontrarse en ejecución los proyectos, cuya duración máxima es 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 Internacional para el Desarrollo subvencionados con cargo al presupuesto 2025. Igual que en los últimos ejercicios, este año han sido canalizados por este medio un importe ligeramente superior a seis millones de euros.

En esta convocatoria se presentaron 74 solicitudes, de las cuales se seleccionaron, mediante el procedimiento de concurrencia competitiva, y se cofinanciaron 18 de ellas. Proyectos destinados a mejorar las condiciones de vida de poblaciones vulnerables en países en vías de desarrollo y que serán implementados entre los años 2025 y 2026: 11 se desarrollan en el Cono Sur, 5 en Centroamérica y el Caribe y 2 en África.

Proyectos de Cooperación Internacional para el Desarrollo cofinanciados por el Ayuntamiento de Madrid en 2025.



Fuente: S.G. Cooperación al Desarrollo

Los proyectos que se han subvencionado son los siguientes:

En el Cono Sur (11):

- Seis proyectos se desarrollan en Bolivia por *Alianza por los Derechos, la Igualdad y la Solidaridad Internacional, CODESPA, Summa Humanitate, InteRed, Aldeas Infantiles y ADSIS*. Los 6 proyectos impulsan la igualdad de género, el fortalecimiento económico sostenible y la resiliencia socioambiental de mujeres, jóvenes y comunidades indígenas y rurales.
- Dos proyectos están siendo ejecutados en Perú por las entidades *Centro de Estudios y Solidaridad con América Latina-CESAL, y Proyecto Solidario por la Infancia*. Ambas fortalecen derechos y oportunidades, promoviendo la mejora de las condiciones laborales y el empoderamiento económico inclusivo a través de la economía circular y la agroecología.
- Dos intervenciones se llevan a cabo en Ecuador, desarrolladas por *Religiosos para la Salud y Entrepueblos*. Ambos proyectos fortalecen las oportunidades económicas y la resiliencia social y ambiental de comunidades vulnerables.
- En Colombia, la entidad *Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad-MPDL*, impulsa medios de vida sostenibles e innovadores para fortalecer las oportunidades de jóvenes y mujeres del Sur de Bolívar.

En Centroamérica / Caribe (5):

- En Guatemala se subvencionan tres proyectos *a Fabre, ONGAWA–Ingeniería para el desarrollo humano y CONI*. Los 3 proyectos fortalecen la seguridad alimentaria,

el acceso a derechos básicos como agua, saneamiento y educación, y contribuyen al desarrollo integral y la resiliencia de comunidades rurales vulnerables.

- En El Salvador se desarrollan dos proyectos de *Mainel* y *FAD Juventud*. Los proyectos fortalecen el empoderamiento y la autonomía socioeconómica de mujeres y jóvenes, promoviendo la soberanía alimentaria, la resiliencia y una vida libre de violencias.

En África (2):

- *CONEMUND y Rescate Internacional* llevan a cabo 2 proyectos en Mali. En los que se combinan el impulso al empoderamiento juvenil, los empleos verdes, la igualdad de género y la cohesión social, con el fortalecimiento de la resiliencia, las condiciones de vida y la seguridad alimentaria de las comunidades agropastoras.



Historia de Vida: CAROLINA GONZÁLEZ

"Formo parte del proyecto desde el 2024, estamos organizadas en el componente de huertos caseros, en mi caso estoy en un huerto grupal, una experiencia muy bonita. Iniciamos con charlas sobre derechos y agricultura y luego ya nos organizamos con otras compañeras en donde hemos fortalecido lazos de amistad y conocimiento. Hemos aprendido a cultivar, estamos muy agradecidas y contentas con estos productos que nos ayudan mucho en aprender nuevas cosas y en nuestra economía, en el futuro nosotras queremos seguir produciendo y vender nuestras hortalizas."

Fuente: FAD Juventud

LEER MÁS EN:

13.2.2. Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global

En cumplimiento del *Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional para el Desarrollo de la ciudad de Madrid 2022-25,* anualmente se publica una convocatoria de subvenciones dirigida a cofinanciar la realización de proyectos de Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global, actuaciones que se desarrollan en la ciudad de Madrid y están dirigidas principalmente a la población infantil y juvenil, y contribuyen a promover una conciencia crítica con el desarrollo global, el conocimiento de las grandes desigualdades que existen en las sociedades, tanto dentro como fuera de España, y a fomentar una cultura de solidaridad y respeto a los derechos humanos. Con un enfoque eminentemente práctico, ponen de manifiesto como nuestras prácticas, nuestro día a día en la ciudad de Madrid, tiene repercusión en los países del sur global y buscan promover comportamientos pacíficos y solidarios que mejoren la convivencia diaria.

<table>
<tr><td colspan="2">Ámbito/Modalidad de actuación</td><td colspan="3">Proyectos de Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global</td></tr>
<tr><td colspan="2">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">La ciudanía madrileña, con especial atención a la población infantil y juvenil</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo:</td><td colspan="3">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</td></tr>
<tr><td>Número total de personas destinatarias en 2025</td><td>10.243 (5.443 M - 4.800 H)</td><td rowspan="2">Definiciones:</td><td colspan="2" rowspan="2">Población destinataria: La ciudadanía madrileña en general y de otras localizaciones
Entidades: ONGD y otras entidades inscritas en el Registro nacional o autonómico de Fundaciones y Asociaciones</td></tr>
<tr><td>Número de entidades subvencionadas 2025</td><td>8</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2025</td><td>650.000 euros</td><td>% ejecutado</td><td colspan="2">104,02% (676.163,18 euros)</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="4">madrid.es/madridsolidaria</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos *1</td><td colspan="3">- Número de entidades subvencionadas: 8
- Número de personas destinatarias: 10.243</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados *2</td><td colspan="3">No disponibles</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

*1 *En función de las características y temática de cada proyecto, los indicadores son específicos para cada uno de los 8 proyectos cofinanciados.*

*2 *No se encuentran disponibles al encontrarse en ejecución los proyectos, cuya duración máxima podrá ser de 18 meses.*

En la edición de 2025 de esta convocatoria, se ejecutó un presupuesto de más de 650.000 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. A la misma, se presentaron un total de 41 solicitudes, habiéndose seleccionado, mediante el procedimiento de concurrencia competitiva, y cofinanciado 7 de ellas.

Los proyectos apoyados se han destinado 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. Pretenden alcanzar a unas 10.000 personas de manera directa y se dirigen a temáticas tan variadas como la promoción de un consumo responsable y una alimentación sostenible, poner fin a las diferentes formas de discriminación, la prevención de situaciones de violencia contra las mujeres,



Mapa de proyectos por distritos cofinanciados por el Ayuntamiento de Madrid en 2025.
Fuente: S.G. Cooperación desarrollo

la resolución de conflictos, o la lucha contra el racismo y la discriminación, entre otras. Siendo ejecutados en 12 distritos de Madrid (Arganzuela, Carabanchel, Centro, Chamberí, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Latina, Puente de Vallecas, San Blas-Canillejas, Tetuán, Usera y Villa de Vallecas), ya que un mismo proyecto se puede ejecutar en centros educativos/espacios de varios distritos. Y, al igual que en años anteriores, en algunos casos los proyectos han dado continuidad a intervenciones subvencionadas en convocatorias precedentes.

Las entidades subvencionadas en la convocatoria de proyectos de Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global en 2025 han sido: *Centro de Estudios Rurales y de Agricultura Internacional-CERAI, Farmacéuticos Mundi, InteRed, Educación y Cooperación-EDUCO, Taller de Solidaridad-TdS, Alianza por los Derechos, la Igualdad y la Solidaridad Internacional y FAD Juventud*.

El octavo proyecto subvencionado este año en Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global, fuera de la convocatoria, se trata de la colaboración que se ha mantenido con la Demarcación de Madrid del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos para la realización de las actividades del proyecto *"Promoción de actividades de Cooperación al Desarrollo en diversos contextos geográficos"*. En el que se promueve entre los alumnos de ingeniería de Madrid, como complemento a su formación académica, el conocimiento de la realidad internacional, fomentando su conciencia solidaria y su participación en terreno de proyectos de Cooperación Internacional para el Desarrollo en colaboración con estudiantes de los países donde se ejecuta el proyecto.

Se trata de un proyecto, formado por dos actuaciones, que se ha ejecutado en la República Democrática del Congo (donde se instalaron placas solares en una Biblioteca -actuación iniciada en el año 2024- y se llevaron a cabo formaciones en el uso de material de laboratorio en la Universidad INBTP), en Perú (donde se diseñaron proyectos de abastecimiento de agua, saneamiento y accesibilidad en una escuela rural de Paracas y de mejora para la accesibilidad en el asentamiento de Santa María), y en Madrid (donde se realizaron actividades de sensibilización y difusión en las que, los estudiantes vivieron experiencias de interculturalidad con jóvenes migrantes residentes en Madrid antes de viajar a terreno y, al finalizar el proyecto, compartieron su experiencia con otros jóvenes de la ciudad, convirtiéndose en referentes).

Historia de Vida: MEHDI ELÍAS BOUDOUAIA



"La escuela antirracista me ayudó a entender las diferentes áreas del racismo teniendo en cuenta temas cómo salud mental, IA, interseccionalidad, gordofobia y autocuidado. Era bastante conocimiento el que sacamos del curso, con temas más profundizados y no tan superficiales. Este curso ocurrió en un momento de auge de racismo, y creo que todas las personas racializadas del curso nos sentimos bastante arropadas tanto por los ponentes como por la organización".

Fuente: Fundación Alianza por los Derechos, la Igualdad y la Solidaridad Internacional

LEER MÁS EN:

13.2.3. Acción Humanitaria

La ciudad de Madrid apoya a las poblaciones afectadas por emergencias complejas, crisis crónicas, conflictos bélicos, desastres naturales, etc. Mediante diversas intervenciones se contribuye a la cobertura de las necesidades básicas, se brinda atención psicosocial y se refuerza la protección de las personas más vulnerables con especial atención a las niñas, niños y mujeres.

<table>
<tr><th colspan="3">Ámbito/Modalidad de actuación</th><th colspan="2">Proyectos de Acción Humanitaria</th></tr>
<tr><td colspan="3">Población a la que se dirige:</td><td colspan="2">Población vulnerable y víctimas de crisis humanitarias</td></tr>
<tr><td colspan="3">Objetivo:</td><td colspan="2">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</td></tr>
<tr><td>Número total de personas beneficiarias en 2025</td><td>31.668 (18.582 M - 13.086 H)</td><td rowspan="2">Definiciones:</td><td rowspan="2">Población destinataria: Población vulnerable afectada por conflictos bélicos, desastres naturales, etc.
Entidades: ONGD y entidades multilaterales</td></tr>
<tr><td>Número de entidades subvencionadas 2025</td><td>8</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2025</td><td>1.360.908 euros</td><td>% ejecutado</td><td>122,84% (1.671.800 euros)</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="3">madrid.es/madridsolidaria</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos *1</td><td colspan="2">- Número de entidades subvencionadas: 8
- Número de personas beneficiarias: 31.668</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados *2</td><td colspan="2">No disponibles</td></tr>
</table>

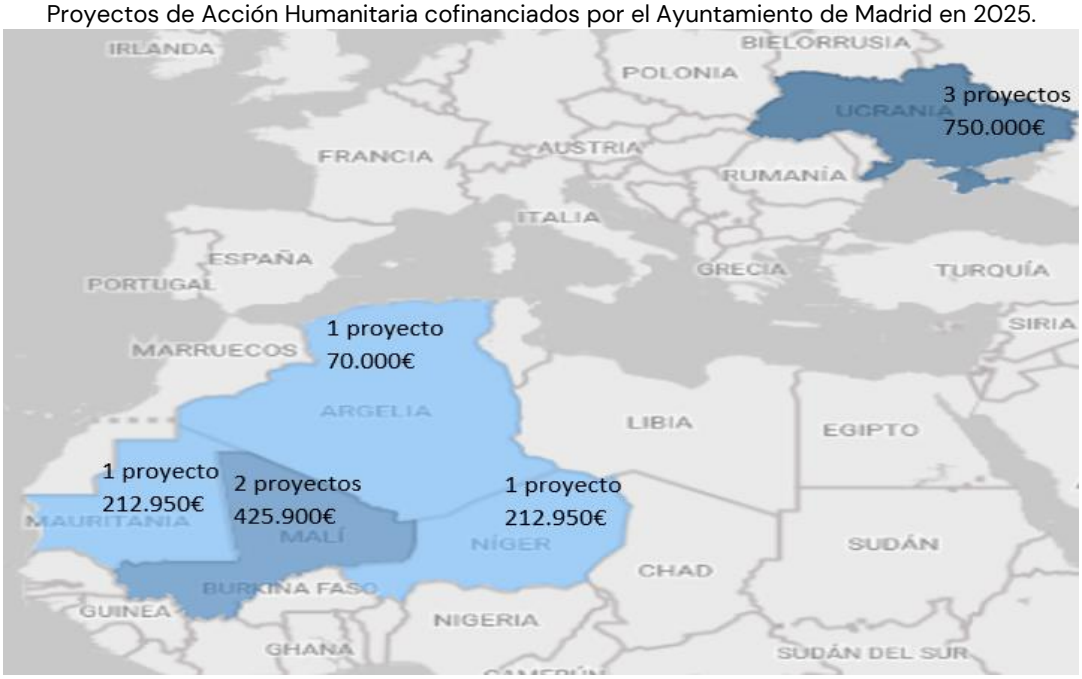
*1 *En función de las características y temática de cada proyecto, los indicadores son específicos para cada uno de los 8 proyectos cofinanciados.*

*2 *No se encuentran disponibles al encontrarse en ejecución los proyectos, cuya duración es variable.*

Las líneas estratégicas básicas de la Acción Humanitaria del Ayuntamiento de Madrid recogidas en el Anexo I del *Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional para el Desarrollo de la ciudad de Madrid 2022-2025*, establecen que esta ayuda se desarrolla principalmente en contextos de post emergencia, sin perjuicio de que otros recursos municipales (Bomberos, SAMUR PC, etc.) puedan participar en intervenciones de respuesta inmediata.

En 2025 se financiaron 8 proyectos de Acción Humanitaria por un importe de 1.671.800 euros, interviniendo en las dos crisis que el Ayuntamiento ha considerado prioritarias en los últimos años: Ucrania y la región del Sahel. Asimismo, se mantiene el apoyo dirigido a la infancia residente en los campos de refugiados saharauis.

Proyectos de Acción Humanitaria cofinanciados por el Ayuntamiento de Madrid en 2025.



Fuente: S.G. Cooperación al Desarrollo

Población afectada por la guerra de Ucrania:

En 2025, el Ayuntamiento de Madrid continuó apoyando a la población ucraniana y reforzando la respuesta humanitaria ante el conflicto. Se financiaron tres proyectos mediante subvenciones directas a organizaciones especializadas, con el objetivo de atender necesidades básicas y ofrecer apoyo a las personas más afectadas, por un importe total de 750.000 euros. Las entidades financiadas fueron *UNICEF, Mensajeros de la Paz y CESAL*. Y la población directamente beneficiada con estos proyectos ha sido de 11.116 personas.

Intervenir en un contexto de conflicto armado exigía una alta capacidad operativa en el *terreno, que las ONGDs seleccionadas demostraron con solvencia. La propuesta de UNICEF* se centró en proporcionar transferencias en efectivo a hogares en situación de gran vulnerabilidad, una modalidad eficaz y adaptable en entornos de conflicto por su impacto directo y su eficiencia. El proyecto de *Mensajeros de la Paz* consistió en la

distribución de alimentos y artículos esenciales a población desplazada y vulnerable, destinando la totalidad de los fondos directamente a las personas beneficiarias, lo que garantizó una actuación altamente satisfactoria. Por último, *CESAL* atendió a personas dependientes y especialmente vulnerables que permanecían en zonas próximas al frente, ofreciendo asistencia sanitaria y apoyo básico mediante unidades móviles.

Crisis del Sahel-África:

En 2025 se han financiado un total de 4 proyectos, 2 de ellos en Mali, 1 en Níger y 1 en Mauritania por un importe total de 851.800 euros, que han tenido un impacto directo en 20.495 personas y que han contribuido a aliviar la crisis crónica que afecta al Sahel, como son: una sequía alarmante, inseguridad alimentaria, conflictos armados y/o desplazamientos forzosos de la población que precisa protección y refugio.

Las entidades subvencionadas han sido *España con ACNUR, Asamblea de Madrid de Cruz Roja Española, EDUCO y Save the Children*, 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, mejora de dotación de centros de salud y apoyo psicológico a la infancia.

"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 2025, el proyecto, subvencionado con 70.000 euros, hizo posible que 57 niños y niñas saharauis disfrutaran de una estancia en Madrid acogidos por familias, lo que les permitió pasar el verano lejos de las temperaturas extremas del desierto, que superan los 50°C, someterse a revisiones médicas para la mejora de su salud, participar en diversas actividades culturales y recreativas y, en conjunto, disfrutar de unas condiciones de vida mucho más favorables durante su estancia.



Fuente: Mensajeros de la paz

Historia de vida: ANYA Y SUS HIJOS

"Gracias por darnos una nueva oportunidad de vida y por mantener a tantas personas con un plato de comida cada día."

En Ucrania, Anya -madre de tres hijos y con dos niñas con discapacidad de aprendizaje- tuvo que huir de Zaporiyia (Sur de Ucrania) por los bombardeos. En 2025 llegó a Kiev, donde recibió alojamiento temporal y el apoyo de voluntarios que le ofrecieron alimentos, acompañamiento y finalmente una vivienda estable.

LEER MÁS EN:

13.3. CELEBRACIÓN DEL 30º ANIVERSARIO DE LA SOLIDARIDAD MADRILEÑA.

En 1995 el Ayuntamiento de Madrid comenzó a desarrollar su política pública de Cooperación Internacional al Desarrollo siendo una ciudad pionera en esta materia tanto en España como en el resto de Europa.

Por tanto, en 2025 se cumplió el 30º aniversario de la puesta en práctica de esta política pública y desde la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo se quisieron poner en valor los logros alcanzados y su repercusión en millones de personas vulnerables de todo el mundo que, gracias a las diversas actuaciones realizadas, tienen un mayor conocimiento sobre la cooperación al desarrollo y/o han visto mejorar sus condiciones de vida e, incluso, su propia supervivencia.

Durante el año 2025, el Ayuntamiento de Madrid ha realizado varias actuaciones para conmemorar este aniversario:

- En el mes de febrero se llevó a cabo la presentación de la Campaña del 30º aniversario en el Foro Madrid Solidaria, acto que se realizó en el Salón de actos del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

- En el mes de marzo se lanzó una campaña en redes sociales para dar a conocer algunos de los proyectos financiados a lo largo de estas tres décadas. Para ello, los días 30 de cada mes se publicó en la página web del Ayuntamiento de Madrid y en redes sociales información sobre un proyecto destacado, financiado gracias a la cooperación madrileña; haciendo participe a todas las organizaciones sociales que hacen posible llevar la solidaridad de los madrileños a lugares en los que la Administración por sí misma no tiene capacidad de llegar. Utilizando, en las publicaciones, el hashtag #30AñosSolidaridadMadrileña para darle mayor visibilidad y reafirmar que se trataba de una Campaña conjunta con las entidades.

- En el mes de mayo se celebró un Encuentro con representantes diplomáticos, entidades y organizaciones internacionales en el Salón Real de la Casa de la Panadería. Con el objetivo de reunir a las y los representantes diplomáticos de los países en los que se desarrollan proyectos de Cooperación para el Desarrollo y Acción Humanitaria que han sido financiados en el último año por el Ayuntamiento de Madrid, así como a las ONGDs ejecutoras de los mismos y a representantes políticos y técnicos del Ayuntamiento de Madrid. Intervinieron representantes de Ucrania, Colombia, Perú, ACNUR y FAD Juventud, entre otras.

- Otra de las actuaciones realizadas para la celebración del 30º aniversario, que se ha mantenido durante todo el año y que continuará mostrándose en 2026, ha consistido en una Exposición de 20 roll-up que realiza un recorrido por las actuaciones en materia de cooperación más representativas realizadas durante estos 30 años. Expuesta en diversos espacios de varios distritos, continuará recorriendo, en el año 2026, distintos centros culturales y servicios municipales,

así como universidades públicas y entidades que lo soliciten, con el objetivo de que los vecinos y vecinas de Madrid puedan conocerla.
En el mes de agosto, se celebró un Día temático en el Parque de Atracciones para conmemorar el 30º aniversario, en colaboración con el proyecto *Vacaciones en paz*.

- Entre los meses de septiembre y octubre de 2025, también se realizó una Campaña de publicidad institucional con el lema "Hay algo de Madrid en todo el mundo" para ser difundida en diversos soportes físicos y digitales (pantallas en la plaza de Callao, mupis, autobuses de la EMT, marquesinas, cartelería, etc.). Campaña que fue presentada e inaugurada en un acto institucional el 22 de septiembre en la Biblioteca municipal Iván de Vargas y cuyos materiales se difundieron entre las entidades participantes en el Foro Madrid Solidaria para que fuesen replicados.

- La campaña del 30º aniversario culminó con la presentación del cupón de la ONCE, conmemorativo de la Cooperación al Desarrollo en el Ayuntamiento de Madrid, en un acto celebrado en la Cripta del Palacio de Cibeles.

13.4. REFLEXIONES FINALES

Como ya hemos señalado, el año 2025 fue especialmente significativo para esta Subdirección General de Cooperación al Desarrollo ya que, además de mantener nuestra labor de apoyo -consolidando, adaptando y mejorando nuestras líneas de trabajo-, hemos celebrado el 30º aniversario de nuestro compromiso con la excelencia en la gestión pública, iniciado en 1995, contribuyendo a que las acciones en materia de Cooperación Internacional para el Desarrollo, de Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global y de Acción Humanitaria del Ayuntamiento de Madrid continúen consolidándose como un referente a nivel nacional.

Este avance ha sido posible gracias al esfuerzo conjunto de los equipos técnicos, la coordinación con diversas áreas municipales y el diálogo permanente con los actores de la cooperación, tanto locales como internacionales. Hemos mantenido esta interlocución y las coordinaciones con otras Administraciones y Ayuntamientos (Barcelona, Bilbao, Castellón, Valencia y Zaragoza) a fin de promover el aprendizaje mutuo entre las diferentes experiencias adquiridas en cada ciudad a través de su cooperación municipal. Esta coordinación interinstitucional ha sido acompañada, como en años anteriores, por el diálogo con la sociedad civil, a través del Foro Madrid Solidaria.

Durante el año 2025, con el objetivo de garantizar una cooperación más eficaz, transparente y alineada con los principios de sostenibilidad, equidad y enfoque de derechos humanos, también hemos impulsado acciones orientadas a mejorar la planificación estratégica, optimizar los procesos internos y externos y reforzar los mecanismos de seguimiento y evaluación, como:

- La elaboración del *Marco Estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional para el Desarrollo de la ciudad de Madrid 2026-2029*, pendiente

de su finalización. A través del cual se realizará una planificación estratégica y se dará visibilidad a las iniciativas, proyectos y esfuerzos que contribuirán a conseguir los objetivos clave de esta Subdirección durante los próximos cuatro años y en el que se ha contado, en el proceso de actualización, con la participación de los actores no estatales, organizaciones especializadas y la sociedad civil a través del Foro Madrid Solidaria, mediante Grupos de trabajo. Documento que será publicado próximamente.

- Para dar respuesta a la mejora de las propuestas de las entidades, en las Convocatorias públicas de subvenciones, tanto de Cooperación Internacional para el Desarrollo como de Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global del año 2025, se impulsó la mejora en la eficiencia de los trámites de solicitud, con la posibilidad de reducir la documentación a aportar y consolidando la tendencia, iniciada el año anterior, hacia una Educación para el Desarrollo Sostenible y una Ciudadanía Global más abierta a espacios de aprendizaje no formal, que reconoce la capacidad transformadora de los procesos educativos que ocurren fuera del ámbito estrictamente académico y que promueven competencias críticas, valores de equidad y participación activa. Además, se reforzó la orientación práctica y de proceso de los proyectos, con especial atención al trabajo con jóvenes y para jóvenes, al equilibrio entre lo local y lo global y a la mejora de la comunicación. Y se amplió el plazo de ejecución de los proyectos de 12 a 18 meses.

- Se ha mantenido el impulso de colaboración de forma directa y continuada con las entidades y ONGDs que ejecutan los proyectos subvencionados por el Ayuntamiento de Madrid, mediante el acompañamiento, la atención a las consultas y propuestas, las reuniones de seguimiento (presenciales o por videoconferencia, para dar voz al equipo responsable de la ejecución en terreno y a las personas beneficiarias), la asistencia presencial a actividades/eventos realizados en el marco de los proyectos subvencionados y cualquier colaboración que permita obtener un conocimiento detallado y brindar un acompañamiento cercano, tanto a las entidades y ONGDs como a los beneficiarios directos de estos proyectos.

Al mismo tiempo, se ha continuado promoviendo la colaboración con otros actores, estudiando formas de participar con las Universidades públicas madrileñas, o consolidando (como así esperábamos y os adelantamos en la Memoria de 2024), con la firma de un Acuerdo de Colaboración en febrero de 2025, proyecto piloto que se ejecutó el año pasado con la Demarcación de Madrid del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, que permitió financiar una nueva iniciativa interinstitucional y fortalecer el trabajo conjunto tanto a nivel técnico como académico.

También en 2025, desde la Subdirección de Cooperación al Desarrollo, se dio un paso decisivo en la línea de acompañamiento a las entidades y conocimiento de los proyectos subvencionados, al retomar las visitas a terreno, una práctica esencial que llevaba años sin poder realizarse y que se convirtió en uno de los hitos más significativos del año.

En el mes de junio, parte del equipo técnico de la Subdirección acompañados de la Directora General, viajó a Lima y alrededores, con el fin de visitar proyectos y conocer a las entidades, testar resultados y comprobar el impacto que generan aquéllos en las comunidades. Esta visita fortaleció la evaluación de las actuaciones financiadas, en orden a mejorar la eficiencia, el impacto y la sostenibilidad de futuras propuestas, y abrió nuevas oportunidades de colaboración institucional con las municipalidades locales, impulsando posibilidades reales de cooperación técnica entre ciudades. Un viaje que reafirma el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con una cooperación más cercana, más humana y transformadora.

El balance del año, con un especial recuerdo a todas las actividades de celebración del 30º aniversario realizadas con entidades, profesionales y ciudadanía, refleja, por tanto, no solo la continuidad de una trayectoria de trabajo consolidada, sino también la voluntad institucional de seguir avanzando hacia modelos de cooperación más innovadores, participativos y coherentes con los retos globales actuales. Este esfuerzo conjunto reafirma la relevancia de la Subdirección General dentro del marco de la acción exterior municipal y nos motiva a continuar profundizando en iniciativas que contribuyan al desarrollo humano, la solidaridad internacional y la construcción de sociedades más justas.

Como siempre, terminar estas líneas expresando 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 y vecinas de Madrid, porque con su solidaridad se han transformado vidas durante tres décadas y se ha colaborado a construir un mundo más justo.



BLOQUE XIV. Inclusión Social

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

14.3 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 2024 situándose en 3.527.924 habitantes empadronados a fecha 1 de enero de 2025. De ellos el 46,9% son hombres y el 53,1% mujeres (1.654.596 y 1.873.328, respectivamente). El 80% de la población es de nacionalidad española (2.822.729 personas) y el 20% extranjera (705.056 personas, 336.748 hombres y 368.308 mujeres) y de 139 se desconoce su nacionalidad.

Respecto a la evolución, los habitantes de nacionalidad española crecieron en casi 19.400 personas y la población extranjera aumentó en 48.000 personas durante el año 2025. En relación con el lugar de nacimiento de los residentes en Madrid, cerca del 70% han nacido en España (2.461.742) frente a más del 30% que lo ha hecho en el extranjero (1.066.182).

En el período 2008-2025 ha habido un incremento de 156.583 personas extranjeras, lo que supone un incremento de 8.699 personas extranjeras por año.

Las sociedades que se proyectan exitosas en el futuro son las plurales y diversas. 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. Todo ello encaminado a favorecer los procesos de inclusión social de todas las personas.

Nuestra 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 promocionen 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 aprecie su diversidad cultural y de origen como riqueza; donde estas diversidades no sean 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.

CENTRO DE ACOGIDA TEMPORAL "MEJÍA LEQUERICA	**Recurso que incluye prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para familias y mujeres solicitantes de protección internacional.**
Población a la que se dirige	Mujeres solas y familias con hijos menores migrantes, en situación de alta vulnerabilidad social.
Objetivo	Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas y acompañamiento profesional a la población descrita.
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	463
Plazas ofertadas en 2025	134
Presupuesto en 2025	1.600.446
Recurso web	Centro de Acogida Mejía Lequerica - Ayuntamiento de Madrid
Principales indicadores de proceso	Número de actividades de carácter sociocultural: 256
	Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: mujeres 63% y hombres 37%.
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de ocupación de las plazas de acogida: 98,15%

CENTRO DE ACOGIDA TEMPORAL VIVERO	**Recurso que incluye las prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para hombres solicitantes de protección internacional y/o situación de vulnerabilidad.**
Población a la que se dirige	Hombres migrantes solos, mayores de edad, solicitantes de protección internacional y/o en situación de vulnerabilidad.
Objetivo	Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas, así como acompañamiento profesional a las personas con el perfil descrito anteriormente.
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	561
Plazas ofertadas en 2025	126 (120 en centro de acogida y 6 plazas en pensión)
Presupuesto en 2025	1.460.416,09
Recurso web	Centro Acogida El Vivero - Ayuntamiento de Madrid
Principales indicadores de proceso	Número de estancias en el centro de acogida: 42.981
Principales indicadores de resultados	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: 98,1%

Seguidamente se reflejan los proyectos promovidos por entidades sociales que son objeto de apoyo mediante subvención nominativa:

PROGRAMA GLOBAL DE ACOGIDA A LA POBLACIÓN INMIGRANTE CRUZ ROJA	**Recurso que incluye prestaciones básicas junto con prestaciones técnicas de intervención social para hombres solicitantes de protección internacional y/o situación de vulnerabilidad.**
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.
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	540 (95 mujeres y 445 hombres)
Plazas ofertadas en 2025	116
Presupuesto en 2025	1.200.000
Recurso web	Inicio - Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de la población inmigrante
Principales indicadores de proceso	Número de talleres realizados destinados a favorecer la autonomía e inserción sociolaboral: 22
Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación ha sido de 99%

PROGRAMA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DIRIGIDO A FAMILIAS Y JÓVENES DE ORIGEN INMIGRANTE. ACCEM	**Recurso que facilita actuaciones de acompañamiento, atención e intervención interdisciplinar a familias y jóvenes de origen inmigrante en situación de exclusión socio residencial severa.**
Población a la que se dirige	Las plazas del **centro abierto** están dirigidas a **Personas jóvenes** (mujeres y hombres), de **18 a 30 años**, residentes en la ciudad de Madrid -con independencia del distrito o barrio de procedencia-, que se encuentren en situación de vulnerabilidad o exclusión social y/o residencial Por su parte, **las plazas del dispositivo de acogida en pensiones** están destinadas a: **Personas jóvenes** (mujeres y hombres), de **18 a 30 años**, residentes en la ciudad de Madrid -con independencia del distrito o barrio de procedencia**-**, que se encuentren en situación de vulnerabilidad o exclusión residencial y **Familias** residentes en la ciudad de Madrid -con independencia del distrito o barrio de procedencia**-** y que se encuentren en situación de vulnerabilidad o exclusión residencial.
Objetivo	Contribuir a prevenir el agravamiento de la situación de vulnerabilidad, así como promover la mejora de los procesos de inclusión social y residencial de familias y personas jóvenes de origen migrante que se encuentren en situación de exclusión socioresidencial severa, a través de un programa de actuación con dispositivos de centro abierto y plaza en pensiones
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	711 personas (690 hombres y 21 mujeres)
Plazas ofertadas en 2025	• Un centro abierto destinado a la atención diurna con capacidad para 35 plazas. • Un dispositivo de acogida en pensiones, con una ocupación máxima de 39 plazas diarias.
Presupuesto en 2025	1.292.000
Principales indicadores de proceso	Personas atendidas en el recurso que han participado en talleres de fomento de autonomía y empoderamiento. 407
Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación en el recurso: 83,15%

14.1.3.2 Programas de Integración Social

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.

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE.	**Dos Oficinas Municipales (Oficina Norte y Oficina Sur) que dan cobertura a todos los distritos de la ciudad de Madrid en materia de información, orientación y acompañamiento 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.
N.º personas usuarias en 2025	20.642 personas (13.530 mujeres y 7.112 hombres)
Presupuesto en 2025	748.021
Recurso web	Inicio - Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de la población inmigrante
Principales indicadores de proceso	N.º de personas atendidas en el área de empleo: 797 personas (441 mujeres y 356 hombres)
Principales indicadores de resultados	N.º de actividades en el área de convivencia y participación: 43 actividades Servicios realizados en el Área de Intervención y Traducción: 3.183

SERVICIO MUNICIPAL DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA DE EXTRANJERIA Y EN SUPUESTO DE RACISM, HOMOFOBIA, XENOFOBIA Y TRANSFOBIA 2025	**Oficina especializada dedicada a ofrecer asesoramiento gratuito y orientación legal a la población inmigrante, así como a víctimas de delitos de odio e intolerancia en Madrid.**
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.
N.º personas usuarias en 2025	3.197 personas (2.243 mujeres y 954 hombres)
Recurso web	Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia - Ayuntamiento de Madrid
Principales indicadores de proceso	Número de consultas atendidas. 3.231
Principales indicadores de resultados	Personas con acceso a Justicia Gratuita. 38

*Estos datos corresponden al periodo de actividad del servicio, en el año 2025, de 1 de enero de 2025 a 31 de mayo de 2025

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 2025 se han desarrollado 43 actuaciones con esta finalidad en las que han participado 797 personas, 441 mujeres y 356 hombres.
Además, durante 2025 se dio continuidad a la colaboración con Voluntarios por Madrid lo que ha supuesto el paso de más de 48 personas voluntarias por el Centro de Acogida Temporal Mejía Lequerica (12 hombres y 36 mujeres), 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.



Por último, durante este año, desde el Departamento de Convivencia e Integración se ha continuado con el trabajo iniciado años anteriores de colaboración con los agentes presentes en los territorios al objeto de coordinar la intervención con la población destinataria de los recursos. 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 existe 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 DE EXCLUSIÓN SOCIAL

14.2.1 INTRODUCCIÓN/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.

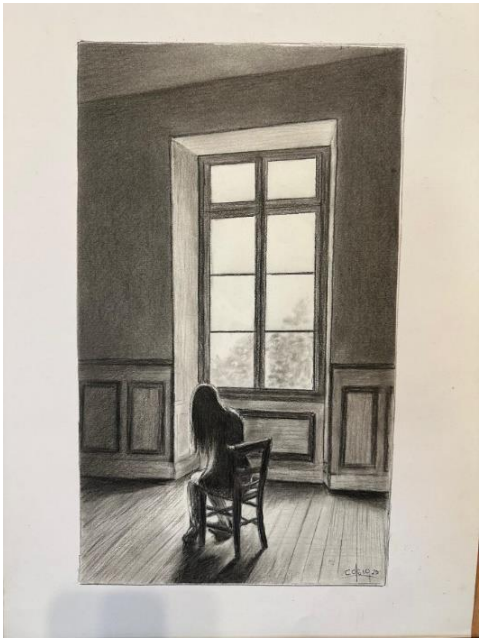
La atención especializada con personas sin hogar se inicia desde la intervención a través de los Equipos de Calle del servicio "Madrid en Calle", quienes sirven de puente entre la situación de calle y los diferentes servicios comunitarios. Además, realizan una valoración previa para facilitar el acceso 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.

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 5 de diciembre de 2025 se presentó el tercer plan operativo anual (POA 2025) de la Estrategia "Dignitas", donde se plasma el trabajo realizado en los diferentes ejes temáticos y líneas de actuación desde el 1 de noviembre de 2024 hasta el 31 de octubre de 2025, con una duración de 12 meses.

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.

"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 "Nuevos Retos" en la que se presentó el Plan Operativo 2025 de la Estrategia "Dignitas" celebrada el día 5 de diciembre de 2025.

En el año 2025, desde la Puerta Única de Entrada se han realizado 2.096 valoraciones, se han gestionado 699 accesos a plazas de alojamiento de la Red de Personas Sin Hogar, 253 cambios de recursos dentro de la Red y 19 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 al año 2025, se ha contado con seis Centros de Acogida, de los que se aportan tablas de datos.

A lo largo de este año 2025, desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar, junto a las direcciones y equipos de los centros, se han valorado de una forma continuada las instalaciones y el funcionamiento para poder ofrecer una respuesta adecuada a las diferentes necesitades 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 que se encarga 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 Servicio de Apoyo a la Reinserción Social de personas con enfermedad mental grave, el Programa de terapia ocupacional, el Programa Socioeducativo y el Programa de Reducción del Daño.

<table>
<tr><td colspan="3">CENTRO DE ACOGIDA SAN ISIDRO (CASI)</td><td colspan="3">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</td></tr>
<tr><td colspan="3">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas sin hogar mayores de 18 años</td></tr>
<tr><td colspan="3">Objetivo</td><td colspan="3">Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social</td></tr>
<tr><td colspan="2">N.º personas usuarias en 2025 (<u>personas únicas</u>)</td><td>612</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="4">64%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="4">243 plazas en Centro de Acogida / 25 plazas en hostal/pensión / plazas en viviendas compartidas y 60 plazas en Centro de Día</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>Gestión Directa</td><td>% ejecutado</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="2">www.madrid.es</td><td>Redes sociales</td><td colspan="2">Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">- Porcentajes desagregados por género: 75,33% hombres y 24,67% mujeres
- Porcentajes desagregados por edad
o 18-25 años: 1,1%
o 26-35 años: 6,7%
o 36-45 años: 16,7%
o 46-55 años: 27,8%
o 56-64 años: 37,7%
o 65 años o más: 10,0%</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">- 74 personas han causado baja por acceder a un recurso adecuado a sus circunstancias personales (residencia de mayores, recursos para personas con discapacidad, recurso de la red de adicciones, entre otros)
- Se han creado 20 espacios de trabajo grupal encaminados a la recuperación del sentido vital de las personas acogidas con una media de 51 participantes por espacio.</td></tr>
</table>

(*) Tasa de cobertura estimada sobre el número de derivaciones realizadas por Puerta Única de Entrada a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2025.

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.

<table>
<tr><td colspan="3">CENTRO ACOGIDA LA ROSA</td><td colspan="3">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</td></tr>
<tr><td colspan="3">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas sin hogar mayores de 18 años</td></tr>
<tr><td colspan="3">Objetivo</td><td colspan="3">Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social</td></tr>
<tr><td colspan="2">N.º personas usuarias en 2025 (<u>personas únicas</u>)</td><td>172</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="4">46%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="4">35 (alojamiento) + 30 (tarjeta de día)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>2.087.883 €</td><td>% ejecutado</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="2">www.madrid.es</td><td>Redes sociales</td><td colspan="2">Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">▪ Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: 100% hombres
▪ Porcentajes desagregados por edad
○ 18 a 25 años: 4,1%
○ 26 a 35 años: 12,3%
○ 36 a 45 años: 13,7%
○ 46 a 55 años: 26,0%
○ 56 a 64 años: 39,7%
○ 65 años o más: 4,2%</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">• Porcentaje de personas que perciben ingresos: 49%
• Proyectos comunitarios en los que se ha participado: 10
•</td></tr>
</table>

(*) Tasa de cobertura estimada sobre el número de derivaciones realizadas por Puerta Única de Entrada a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2025.

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.

<table>
<tr><th colspan="3">CENTRO DE ACOGIDA PUERTA ABIERTA</th><th colspan="3">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</th></tr>
<tr><td colspan="3">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas sin hogar mayores de 18 años</td></tr>
<tr><td colspan="3">Objetivo</td><td colspan="3">Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social</td></tr>
<tr><td colspan="2">N.º personas usuarias en 2025 (<u>personas únicas</u>)</td><td>217</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura*</td><td colspan="4">89%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="4">132</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>3.575.425 €</td><td>% ejecutado</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="2">www.madrid.es.</td><td>Redes sociales</td><td colspan="2">Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">▪ Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: 32,7% mujeres y 67,3% hombres
▪ Porcentajes desagregados por edad:
○ 18 a 25 años: 0%
○ 26 a 35 años: 1,4%
○ 36 a 45 años: 5,5%
○ 46 a 55 años: 22,1%
○ 56 a 64 años: 47,5%
○ 65 años o más: 23,5%</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">• El 100% de las personas usuarias de la sala de reducción del daño disminuye su consumo
• El 95% de los usuarios del programa de mascotas cumple con sus responsabilidades
•</td></tr>
</table>

(*) Tasa de cobertura estimada sobre el número de derivaciones realizadas por Puerta Única de Entrada a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2025.

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 hostal/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.

<table>
<tr><th colspan="2">CENTRO DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES</th><th colspan="3">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.</th></tr>
<tr><td colspan="2">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas sin hogar mayores de 18 años</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="3">Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social.</td></tr>
<tr><td>N.º personas usuarias en 2025 (<u>personas únicas</u>)</td><td>279</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura*</td><td colspan="3">38%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="3">140</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>2.907.946€</td><td>% ejecutado</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>www.madrid.es.</td><td colspan="2">Redes sociales</td><td>Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">• Porcentajes de personas atendidas desagregadas por sexo: 67,14% hombres y 32,86% mujeres.
• Porcentajes desagregados por edad
○ 18 a 25 años: 14,7%
○ 26 a 35 años: 12,9%
○ 36 a 45 años: 15,8%
○ 46 a 55 años: 18,3%
○ 56 a 64 años: 31,5%
○ 65 años o más: 6,8%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">• Porcentaje bajas por salida a vida independiente: 34%
• Personas derivadas a otras redes de protección: 64,5%</td></tr>
</table>

(*) Tasa de cobertura estimada sobre el número de derivaciones realizadas por Puerta Única de Entrada a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2025.

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, 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.

<table>
<tr><th colspan="3">CENTRO DE ACOGIDA BEATRIZ GALINDO</th><th colspan="3">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</th></tr>
<tr><td colspan="3">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Mujeres sin hogar mayores de 18 años.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Objetivo</td><td colspan="3">Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención, y prestaciones técnicas de intervención social para personas sin hogar, que faciliten la inclusión social</td></tr>
<tr><td colspan="2">N.º personas usuarias en 2025 (<u>personas únicas</u>)</td><td>90</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura*</td><td colspan="4">67%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="4">35 (alojamiento en centro) + 15 (pensión) + 60 (tarjeta de día)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>2.348.076 €</td><td>% ejecutado</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="2">www.madrid.es.</td><td>Redes sociales</td><td colspan="2">Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">▪ Porcentaje desagregado por sexo: 100% mujeres
▪ Porcentajes desagregados por edad
○ 18 a 25 años 0%
○ 26 a 35 años: 8,7%
○ 36 a 45 años: 23,3%
○ 46 a 55 años: 36%
○ 56 a 64 años: 29%
○ 65 años o más: 3%</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">• Porcentaje de consecución de objetivos (vida independiente, retorno al domicilio familiar, acceso a otras redes de protección): 53 %
• Mujeres que han participado en las asambleas semanales del centro: 45</td></tr>
</table>

(*) Tasa de cobertura estimada sobre el número de derivaciones realizadas por Puerta Única de Entrada a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2025.

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.

<table>
<tr><td colspan="2">CENTRO DE ACOGIDA TEMPORAL PEDRO MECA</td><td colspan="3">Recurso de alojamiento temporal que sirve de apoyo a los equipos de calle del servicio Madrid en Calle a la espera de acceder a plaza estable de recurso de la Red Municipal u otros</td></tr>
<tr><td colspan="2">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas sin hogar entre 18 y 64 años</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="3">Proporcionar prestaciones de alojamiento, aseo, manutención para personas sin hogar, a la espera de plaza estable en recurso de la Red Municipal.</td></tr>
<tr><td>N.º personas usuarias en 2025 (<u>personas únicas</u>)</td><td>230</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="3">100%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="3">32 (Centro) + 4 (Pensión)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>837. 827 €</td><td>% ejecutado</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>www.madrid.es.</td><td>Redes sociales</td><td colspan="2">Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">▪ Porcentaje desagregado por sexo: 27% mujeres y 73% hombres
▪ Porcentajes desagregados por edad
○ 18 a 25 años: 9%
○ 26 a 35 años: 14%
○ 36 a 45 años: 16%
○ 46 a 55 años: 28%
○ 56 a 64 años: 26%
○ 65 años o más: 7%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">• Porcentaje por consecución de objetivos (salida a vida autónoma/acceso otro recurso): 72%
• 60% de las mujeres vinculadas a un recurso estable de la red de personas sin hogar u otras redes.</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="3">·</td></tr>
</table>

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 para personas sin hogar.

<table>
<tr><td colspan="2">Programa para mujeres sin hogar "No Second Night"</td><td colspan="3">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</td></tr>
<tr><td colspan="2">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Mujeres sin hogar entre 18 y 64 años</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="3">Facilitar, a las mujeres acogidas, una alternativa habitacional de respuesta inmediata para la contención y prevención de itinerarios y procesos de mayor deterioro.
Garantizar, dentro de un marco de convivencia seguro, la protección e integridad física y psíquica de las mujeres atendidas.
Proporcionar un marco de protección social garantizando la cobertura de sus necesidades básicas y el acompañamiento profesional en el ámbito social, socioeducativo y psicológico.</td></tr>
<tr><td>N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)</td><td>110</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura*</td><td colspan="3">84%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="3">53</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>860.208 €</td><td>% ejecutado</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>www.madrid.es.</td><td colspan="2">Redes sociales</td><td>Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">▪ Porcentajes desagregados por edad:
○ 18 a 25 años: 1,8%
○ 26 a 35 años: 13,6%
○ 36 a 45 años: 18,2%
○ 46 a 55 años: 36,4%
○ 56 a 64 años: 29%
○ 65 años o más: 1%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">▪ Porcentaje de bajas por consecución de objetivos (salida a vida autónoma/acceso otro recurso): 93%
▪ La autopercepción del estado de ánimo de las usuarias aumenta de un 5,3 a un 7,4 gracias a su estancia en el recurso.
▪</td></tr>
</table>

(*) Tasa de cobertura estimada sobre el número de derivaciones realizadas por Puerta Única de Entrada a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2025.

b) Programa Housing First "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 adquiera 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 CONSTRUYENDO HOGAR	**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 entre 18 y 64 años.
Objetivo	Proporcionar alojamiento y acompañamiento a personas sin hogar, a través del modelo Housing First

N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	**91**	**Número de personas atendidas en el recurso**	
Tasa de cobertura*	92%		
Plazas ofertadas en 2025	75		
Presupuesto en 2025	2.269.711€	**% ejecutado**	100%
Recurso web	www.madrid.es.	**Redes sociales**	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	▪ Porcentaje desagregado por sexo: 40% mujeres y 60% hombres ▪ Porcentajes desagregados por edad ○ 18 a 25 años: 1% ○ 26 a 35 años: 0% ○ 36 a 45 años: 24% ○ 46 a 55 años: 44% ○ 56 a 64 años: 26% ○ 65 años o más: 5%		
Principales indicadores de resultados	- Porcentajes de personas que mantienen la vivienda elegida de manera estable: 98% - Calificación media de 6,6/7 en la encuesta de satisfacción		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre el número de derivaciones realizadas por Puerta Única de Entrada a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2025.

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.

<table>
<tr><td colspan="2">PROGRAMA HOGARES PARA LA AUTONOMÍA</td><td colspan="3">Acceso a vivienda con carácter estable para personas sin hogar. Se realiza un proceso de acompañamiento e intervención social</td></tr>
<tr><td colspan="2">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas sin hogar mayores de 18 años</td></tr>
<tr><td colspan="2">Objetivo</td><td colspan="3">Proporcionar alojamiento y acompañamiento a personas sin hogar, a través del modelo Housing First</td></tr>
<tr><td>N.º personas usuarias en 2025 (<u>personas únicas</u>)</td><td>111</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura*</td><td colspan="3">92%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="3">100</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>1.579.261€</td><td>% ejecutado</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>www.madrid.es.</td><td>Redes sociales</td><td colspan="2">Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">▪ Porcentaje desagregado por sexo: 27% mujeres y 73% hombres
▪ Porcentajes desagregados por edad
○ 18 a 25 años: 0%
○ 26 a 35 años: 0%
○ 36 a 45 años: 12%
○ 46 a 55 años: 28%
○ 56 a 64 años: 48%
○ 65 años o más: 12%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">• Personas que han solicitado vivienda pública: 41
• Grado de satisfacción de las personas beneficiarias con el Programa (vivienda, equipo profesional e intervención): 9 sobre 10.
•</td></tr>
</table>

(*) Tasa de cobertura estimada sobre el número de derivaciones realizadas por Puerta Única de Entrada a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2025.

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	**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 años.
Objetivo	Proporcionar alojamiento y acompañamiento a personas sin hogar, a través del modelo Housing Led.

N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	**255**	**Número de personas atendidas en el recurso**	
Tasa de cobertura*	85%		
Plazas ofertadas en 2025	195		
Presupuesto en 2025	2.722.705	**% ejecutado**	100 %
Recurso web	www.madrid.es.	**Redes sociales**	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por sexo: 17% mujeres y 83% hombres • Porcentajes desagregados por edad: ○ 18 a 25 años: 7% ○ 26 a 35 años: 18% ○ 36 a 45 años: 19% ○ 46 a 55 años: 28% ○ 56 a 64 años: 26% ○ 65 años o más: 2%		
Principales indicadores de resultados	• Personas que acceden a un trabajo formal: 60 • Consecución de objetivos (salida a vida autónoma o derivación a otro recurso): 65%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre el número de derivaciones realizadas por Puerta Única de Entrada a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2025.

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 58 plazas, 28 en pensiones y 30 en pisos compartidos.

PROGRAMA A TIEMPO		**Alojamiento y atención especializada para cubrir las necesidades básicas y mejorar la inclusión social de jóvenes vulnerables del Municipio de Madrid.**	
Población a la que se dirige		Personas entre 18 y 25 años en situación de calle.	
Objetivo		Proporcionar alojamiento, atender, apoyar y acompañar a jóvenes en situación de exclusión residencial, para cubrir sus necesidades básicas y mejorar su inclusión social.	
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	72	Número de personas atendidas en el recurso	
Tasa de cobertura*	34%		
Plazas ofertadas en 2025	58		
Presupuesto en 2025	1.443.698	**% ejecutado**	100%
Recurso web	www.madrid.es.	**Redes sociales**	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		• Porcentajes desagregados por sexo: 19,4% mujeres y 80,6% hombres • Porcentajes desagregados por edad: o 18 a 25 años: 100%	
Principales indicadores de resultados		- Porcentaje de jóvenes alojados que mantiene empleo estable: 58% - N.º de jóvenes con plan de Ahorro personalizado: 72 jóvenes.	

(*) Tasa de cobertura estimada sobre el número de derivaciones realizadas por Puerta Única de Entrada a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2025.

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.

<table>
<tr><td colspan="3">TALLERES PARA LA INSERCIÓN SOCIAL Y EL ACOMPAÑAMIENTOPARA EL APOYO AL EMPLEO PERSONALIZADO</td><td colspan="3">Promover itinerarios personalizados para la inclusión social y laboral de hombres y mujeres en situación de sinhogarismo en la ciudad de Madrid</td></tr>
<tr><td colspan="3">Población a la que se dirige</td><td colspan="3">Personas sin hogar mayores de 18 años usuarias de recursos de la red municipal de atención a personas sin hogar</td></tr>
<tr><td colspan="3">Objetivo</td><td colspan="3">Inserción socio laboral de personas sin hogar</td></tr>
<tr><td colspan="2">N.º personas usuarias en 2025 (<u>personas únicas</u>)</td><td>174</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="4">100%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>358.135 €</td><td>% ejecutado</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="2">www.madrid.es.</td><td>Redes sociales</td><td colspan="2">Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">- Porcentajes desagregados por género: 78% de hombres y 22% mujeres
- Porcentajes desagregados por edad
o 18 a 25 años: 12%
o 26 a 35 años: 21%
o 36 a 45 años: 17%
o 46 a 55 años: 27%
o 56 a 64 años: 22%
o 65 años o más: 1%</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">- Se han recibido 25 ofertas laborales.
- Se han registrado 36 accesos a puestos de trabajo</td></tr>
</table>

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.

<table>
<tr><td colspan="3">SERVICIO "MADRID EN CALLE" (EQUIPOS DE CALLE)</td><td colspan="3">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.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas Sin Hogar en situación de calle mayores de 18 años</td></tr>
<tr><td colspan="3">Objetivo</td><td colspan="3">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.</td></tr>
<tr><td colspan="2">N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)</td><td>2.673</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="4">100%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>2.973.742 €</td><td>% ejecutado</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="2">www.madrid.es</td><td>Redes sociales</td><td colspan="2">Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">- Porcentaje de personas atendidas desagregadas por sexo: 85% hombres y 15% mujeres
▪ Porcentajes desagregados por edad
o 18 a 25 años: 12%
o 26 a 35 años: 17%
o 36 a 45 años: 22%
o 46 a 55 años: 24%
o 56 a 64 años: 17%
o 65 años o más: 8%</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">- Proporción de mujeres entre los usuarios que acceden a la red municipal: 32,5%
- 106 personas con plan de ahorro</td></tr>
</table>

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.

Subvención Nominativa a Mensajeros de la Paz		**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.	
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	51	Número de personas atendidas en el recurso	
Tasa de cobertura *	100%		
Plazas ofertadas en 2025	45		
Presupuesto en 2025	327.000 euros	% ejecutado	100%
Recurso web	www.mensajerosdelapaz.com	**Redes sociales**	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos		• Porcentajes desagregados por sexo: 20**%** mujeres y 80% hombres • Porcentajes desagregados por edad ○ 56 a 64 años: 14% ○ 65 años o más: 86	
Principales indicadores de resultados		• Porcentajes por consecución de objetivos (mantenimiento en el programa/acceso a plaza normalizada): 4,25%	
		.	

(*) Tasa de cobertura sobre la demanda recibida en 2025 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.

<table>
<tr><th colspan="3">Subvención Nominativa a FACIAM</th><th colspan="3">Programa de Atención a Personas Sin Hogar en los centros de la Red Social de la ciudad de Madrid</th></tr>
<tr><td colspan="3">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas sin hogar</td></tr>
<tr><td colspan="3">Objetivo</td><td colspan="3">Complementar la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar</td></tr>
<tr><td colspan="2">N.º personas usuarias en 2025 (<u>personas únicas</u>)</td><td>4.758</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura*</td><td colspan="4">39%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="4">460 (alojamiento) + 100 (comedor) + 209 (centro de día)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>2.362.361 €</td><td>% ejecutado</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="2">www.faciam.org</td><td>Redes sociales</td><td colspan="2">Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">• Porcentajes desagregados por sexo: 24% mujeres y 76% hombres
• Porcentajes desagregados por edad
o 18 a 25 años: 21%
o 26 a 35 años: 28%
o 36 a 45 años: 19%
o 46 a 55 años: 17%
o 56 a 64 años: 13%
o 65 años o más: 2%</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">- Porcentaje de salida por consecución de objetivos: 64%
- Porcentaje de personas con plan de empleo que acceden a una experiencia de empleo (inserciones laborales y prácticas): 66%</td></tr>
</table>

(*) Tasa de cobertura sobre la demanda recibida en 2025 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 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.

<table>
<tr><th colspan="3">Subvención Nominativa a Fundación Social Hijas de la Caridad</th><th colspan="3">Programa de acompañamiento social a personas y/o familias en exclusión.</th></tr>
<tr><td colspan="3">Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas sin hogar, personas en situación de pobreza y/o precariedad, en situación de especial vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Objetivo</td><td colspan="3">Facilitar alternativas de acogida, alojamiento, rehabilitación psicosocial, empleabilidad, ocio y tiempo libre y conexión con la comunidad a personas en riesgo o exclusión social</td></tr>
<tr><td colspan="2">N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)</td><td>2.679</td><td colspan="3">Número de personas atendidas en el recurso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura*</td><td colspan="4">40%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="4">101 (alojamiento) + 240 (comedor) + 150 (centro de día)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Presupuesto en 2025</td><td>1.509.000€</td><td>% ejecutado</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td colspan="2">www.fshijasdelacaridad.org</td><td>Redes sociales</td><td colspan="2">Dato no disponible</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">• Porcentajes desagregados por sexo: 24% mujeres y 76% hombres
• Porcentajes desagregados por edad
○ 18 a 35 años: 55%
○ 36 a 45 años: 18%
○ 46 a 55 años: 14%
○ 56 a 64 años: 10%
○ 65 años o más: 3%</td></tr>
<tr><td colspan="3">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">• N.º raciones: 116.771
• 768 personas atendidas en centro de día</td></tr>
</table>

(*) Tasa de cobertura sobre la demanda recibida en 2025 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.

Subvención Nominativa a Sociedad San Vicente de Paúl		**Programa para la Atención Social, Talleres, Ropero y Comedor Social. 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	
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	1.265	Número de personas atendidas en el recurso	
Tasa de cobertura*	100%		
Plazas ofertadas en 2025	200 (comedor)		
Presupuesto en 2025	31.000€	% ejecutado	100%
Recurso web	www.ssvp.es	**Redes sociales**	Instagram.com/comedorsantiagodemasarnau
Principales indicadores de procesos		• Porcentajes desagregados por sexo: 24% mujeres y 76% hombres • Porcentajes desagregados por edad o 18 a 25 años: 3% o 26 a 35 años: 12% o 36 a 45 años: 19% o 46 a 55 años: 28% o 56 a 64 años: 27% o 65 años o más: 11%	
Principales indicadores de resultados		- Participación en actividades y talleres formativos para capacitación laboral respecto al objetivo propuesto: 170% - Raciones servidas respecto al objetivo propuesto: 106%	

(*) Tasa de cobertura sobre la demanda recibida en 2025 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.

Subvención Nominativa a Asociación Realidades		**CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR**	
Población a la que se dirige:		Personas sin hogar mayores de 18 años	
Objetivo		Cobertura de necesidades básicas	
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	167	Número de personas atendidas en el recurso	
Tasa de cobertura*	38%		
Plazas ofertadas en 2025	11 (alojamiento) + 30 (comedor) + 150 (centro de día)		
Presupuesto en 2025	290.000€	% ejecutado	100%
Recurso web	www.asociacionrealidades.org	**Redes sociales**	X: @realidadesONG Instagram y Facebook: @asociacionrealidades
Principales indicadores de procesos		• Porcentajes desagregados por sexo: 21% mujeres y 79% hombres • Porcentajes desagregados por edad: • 18 a 35 años: 30% • 36 a 45 años: 18% • 46 a 55 años: 28% • 56 a 64 años: 18% • 65 años o más: 6%	
Principales indicadores de resultados		- Bajas por consecución de objetivos respecto a bajas totales: 52% - Raciones de comedor: 4710	

(*) Tasa de cobertura sobre la demanda recibida en 2025 facilitada por la entidad

14.2.3.7. PROGRAMAS DE COLABORACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

a. Proyecto de Apoyo y Acompañamiento socio-residencial a jóvenes atendidos por la Fundación Raíces. Destinado a jóvenes 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 formativo y/ de inserción sociolaboral promovido por la Fundación Raíces y en acompañamiento socio-residencial en 6 plazas de alojamiento en el centro de acogida Juan Luis vives.
b. Programa de apoyo y complementación para la prestación de diversos servicios de carácter asistencial y básico que se proporcionan en el Centro Municipal de Acogida para personas sin hogar "San Isidro" desarrollado por la Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl.
c. 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 2024-2027 por un importe de 350.000€.

En el año 2025 se han concedido subvenciones a 11 entidades en materia de prevención del sinhogarismo y atención a las personas sin hogar.

14.2.3.9. FORO TÉCNICO LOCAL DE PERSONAS SIN HOGAR EN MADRID

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 2025 se ha celebrado una reunión plenaria y se ha continuado con el desarrollo de los dos grupos de trabajo creados el año anterior en relación con la adaptación de recursos y metodologías de intervención, y con la sensibilización sobre el sinhogarismo. Se destaca su vinculación a la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo "Dignitas" y la participación de las propias personas en situación de sinhogarismo.

14.2.4. Acciones Preventivas

Se ha trabajado en el año 2025 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 2025, prevención y atención temprana. Llevándose a cabo a través de la coordinación y participación en diferentes espacios de trabajo conjunto con otros áreas municipales y servicios, la participación en espacios comunitarios y el desarrollo de diferentes actuaciones de sensibilización.

14.2.5. Reflexión / Líneas 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.

14.3. 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 2025, 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, así como presencia recurrente en el territorio.
- Participación directa en los órganos vinculados al Pacto Regional para la Cañada Real: Comité Ejecutivo, Comisiones de Trabajo, Asamblea General, Mesas Sectoriales y Comisión de Seguimiento.
- Participación activa en diferentes espacios relacionados con Cañada Real como la 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 Familia, la Cabalgata de Reyes o los Carnavales.

- Presencia en el Comité Asesor del Plan de Actuación de Inundaciones del Ayuntamiento de Madrid, del Plan de Emergencias Invernales del Ayuntamiento de Madrid y del Plan de Actuación Municipal ante Olas de Calor.

- 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), Distritos de Villa de Vallecas y de Vicálvaro, 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 30 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 2025 a través de los diferentes recursos planteados por este proyecto se han atendido en total a 354 familias (1.233 personas) del sector 6. En concreto, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Reparto de 82.800 Kg de leña.
- Entrega de 8.734 bombonas de butano.
- Distribuidas 900 tarjetas para la adquisición de gasolina para generadores.

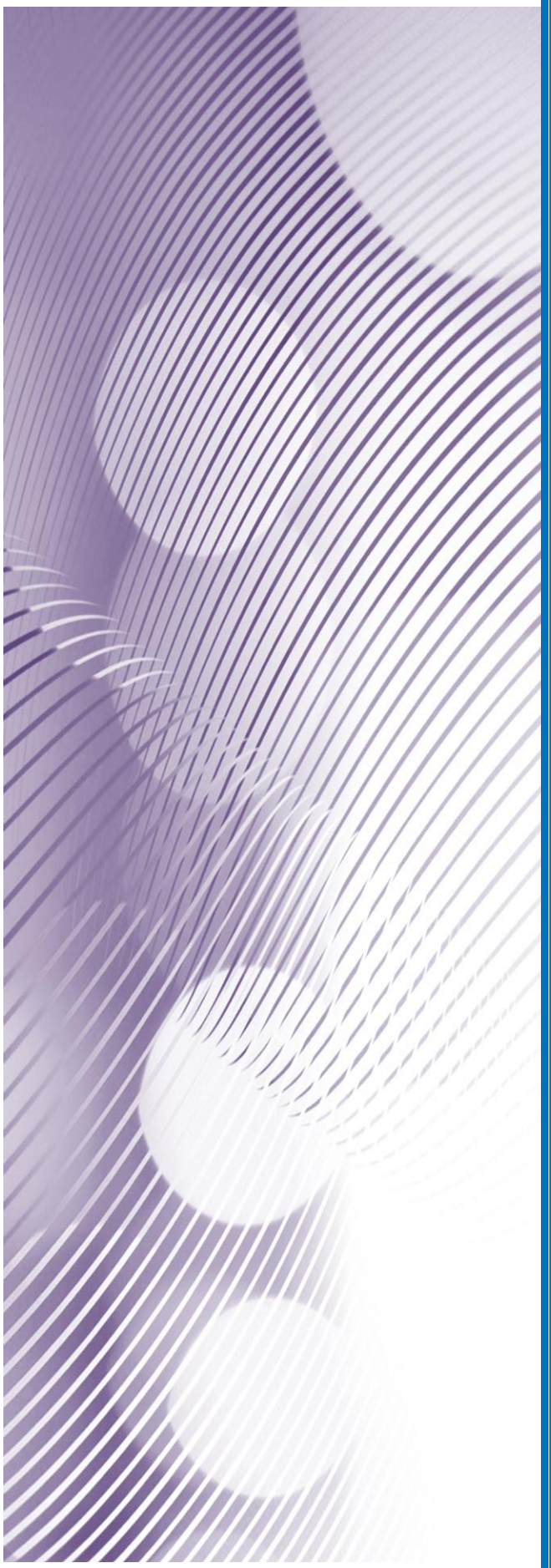
- Servicio de lavandería a domicilio, habiéndose realizado un total de 1.178 coladas.

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.

<table>
<tr><td>Subvención nominativa a Asociación BARRÓ</td><td colspan="4">Atención social y mediación a través de mediadores en Cañada Real y otros agrupamientos urbanos en la ciudad de Madrid</td></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="4">Población residente en Cañada Real Galiana</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="4">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.</td></tr>
<tr><td>Número de personas usuarias en 2025</td><td colspan="2">798 personas
• 467 mujeres
• 331 hombres</td><td>Definición de personas usuarias</td><td>Personas atendidas en el proyecto (beneficiarios directos)</td></tr>
<tr><td>Número de beneficiarios indirectos en 2025</td><td colspan="2">321 personas</td><td>Definición de beneficiarios indirectos</td><td>Personas del entorno familiar y comunitario que se han beneficiado de la participación de los usuarios del proyecto</td></tr>
<tr><td colspan="3">Tasa de cobertura sobre demanda recibida</td><td colspan="2">100 % (*)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Plazas ofertadas en 2025</td><td colspan="2">No se establece nº de plazas</td></tr>
<tr><td>Presupuesto en 2025</td><td>184.412 €</td><td>% ejecución</td><td colspan="2">100 %</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>https://asociacionbarro.org.es/</td><td>Perfiles redes sociales</td><td colspan="2">https://www.facebook.com/357899091641</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="3">• Nº de Intervenciones en centros educativos: 427
• Nº de visitas a domicilio realizadas: 101 visitas
• Nº de atenciones sociales, telemáticas y acompañamiento: 107 atenciones</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="3">• Nº de NNA participando en actividad de refuerzo educativo/ocio: 56
21 niños/adolescentes
34 niñas/adolescentes
• Nº de familias beneficiadas por visitas y atenciones: 56 familias</td></tr>
</table>

(*) Tasa de cobertura sobre la demanda recibida en 2025 facilitada por la entidad



BLOQUE XV.
Igualdad y Diversidad

BLOQUE XV. IGUALDAD Y DIVERSIDAD

15.1. IGUALDAD
- 15.1.1. RED MUNICIPAL DE ESPACIOS DE IGUALDAD
  - 15.1.1.1. Servicio de atención Individualizada
  - 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. Sensibilización y concienciación de la ciudadanía en materia de igualdad de género
  - 15.1.1.5. Participación en planes sectoriales del Área de Gobierno.
  - 15.1.1.6. Otras actividades de colaboración y coordinación de la Red de Espacios de Igualdad.
- 15.1.2. Campañas de sensibilización y conmemoración.
- 15.1.3. Subvenciones 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. Servicio de atención a víctimas de LGTBIfobia
  - 15.2.1.2. Observatorio municipal contra la LGTBIfobia
  - 15.2.1.3. Actividades de sensibilización y conmemoración
  - 15.2.1.4. Subvenciones a la iniciativa social
- 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*

15.3. REFLEXIÓN / LÍNEAS FUTURAS

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.



El vigente marco programático para el desarrollo de estas competencias es la Estrategia de Igualdad entre mujeres y hombres de la ciudad de Madrid 2025-2028, que contempla 100 medidas a desarrollar en este período con el objetivo general de acelerar el ritmo de progreso para que Madrid sea una ciudad en igualdad y libre de violencia machista, organizadas en tres ejes prioritarios: 1. Ciudad en igualdad; 2. Ciudad libre de violencia machista; 3. Buen gobierno.

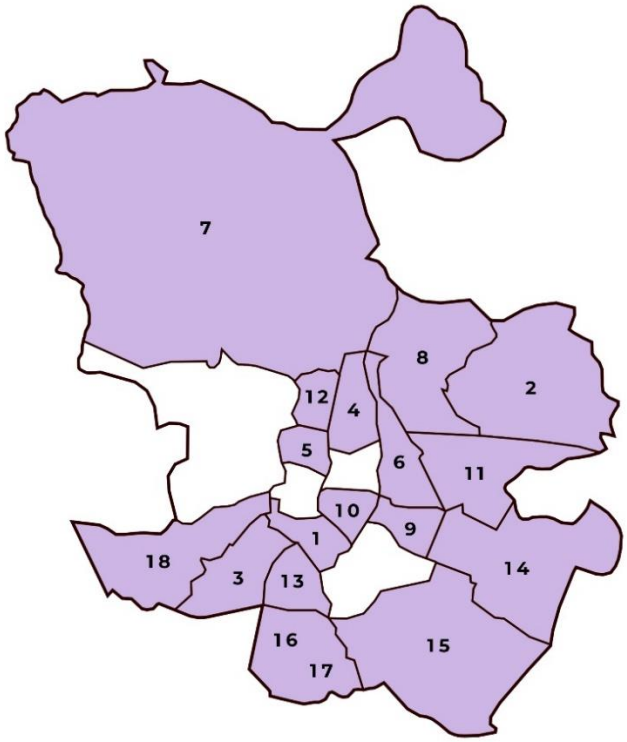
Para dar respuesta a dichos objetivos y competencias, durante 2025 se han desarrollado las siguientes líneas de trabajo, que se detallan en los correspondientes apartados:

- 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.



red de espacios de igualdad

1- E.I. Juana Doña
2- E.I. Ana Orantes
3- E.I. Lourdes Hernández
4- E.I. Nieves Torres
5- E.I. María Zambrano
6- E.I. Emilia Pardo Bazán
7- E.I. Lucrecia Pérez
8- E.I. Carme Chacón
9- E.I. María Telo
10- E.I. Elena Arnedo
11- E.I. Lucía Sánchez Saornil
12- E.I. Hermanas Mirabal
13- E.I. Berta Cáceres
14- E.I. Gloria Fuertes
15- E.I. María Moliner
16- E.I. Clara Campoamor
17 E.I. Dulce Chacón
18 E.I. María de Maeztu

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.

La atención individual, se dirige exclusivamente a mujeres y se desarrolla en tres áreas: psicológica, jurídica y de desarrollo profesional. A través de la atención grupal se desarrollan actividades de empoderamiento (dirigidas solo a mujeres), de sensibilización y concienciación, así como de prevención de violencia machista (dirigidas a toda la ciudadanía, a entidades y a profesionales).

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.

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, así como con profesionales de dinamización social para la realización de actividades grupales de empoderamiento de las mujeres y de sensibilización o prevención dirigidas a la ciudadanía a la ciudadanía.

Además, en cinco Espacios de Igualdad se pone a disposición de las personas usuarias, un espacio de recreo para menores, en horario de tarde, para facilitar su participación en la atención individual y grupal, que cuenta con profesionales de la educación infantil.

En la Red de Espacios de Igualdad de la Ciudad de Madrid durante el año 2025 se ha intervenido desde los distintos niveles (individual, grupal y comunitario) con un total de **13.994 personas** de las cuales 13.613 son mujeres, 366 son hombres y 15 optan por no contestar a la pregunta sobre esta variable. Este dato es algo inferior al obtenido de la intervención realizada en el año 2024 (14.050 personas).

Cabe destacar que en 2025 se ha abierto expediente a 8.038 nuevas personas (7.766 mujeres, 257 hombres y 15 personas que no contestan a la variable). La mayor parte de las personas que acuden por primera vez a los Espacios de Igualdad, lo hacen recomendadas por otras personas, derivadas de otros recursos comunitarios y a través de la difusión realizadas por la red de los Espacios de Igualdad.

Asimismo, en el proceso de atención individual y grupal con las mujeres, desde la Red de Espacios de Igualdad se contribuye de forma clara a la detección de situaciones de violencia machista, en todas sus manifestaciones. Así, en 2025 fueron atendidas 1.890 mujeres con indicadores compatibles con la violencia de género, de las cuales, 1.634 eran mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, 114 eran víctimas de violencia sexual, 10 de trata y explotación sexual y 132 de otras violencias de género.

15.1.1.1. Servicio de atención individualizada

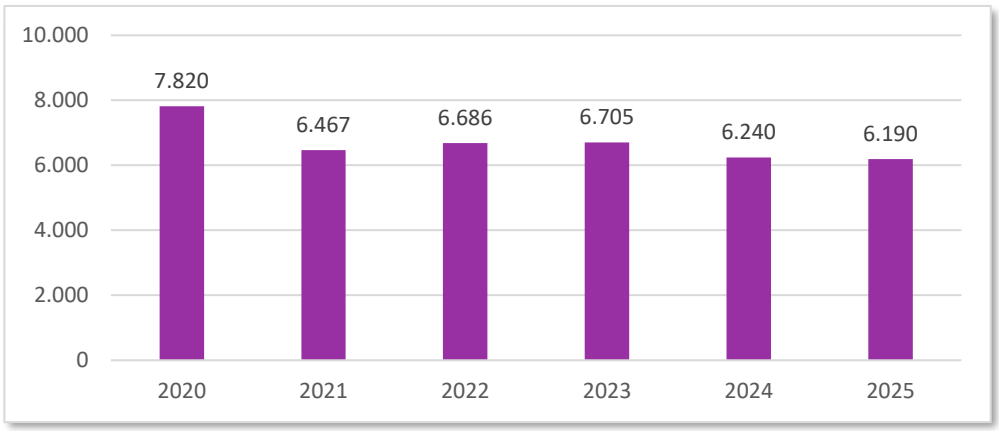
La Red de Espacios de Igualdad presta un **servicio de atención individualizada,** dirigida a mujeres en toda su diversidad**,** que se lleva a cabo desde las siguientes áreas de actuación:

- **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.

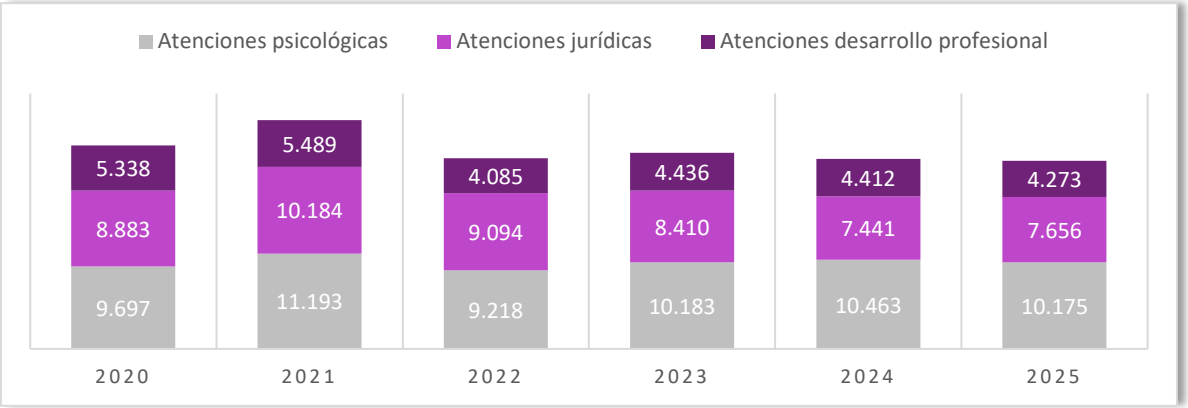
Nombre actuación	*Servicio de atención individualizada*	
Población a la que se dirige	Mujeres mayores de 18 años que residan en la ciudad de Madrid	
Objetivo	Prestar una atención individualizada para promover el empoderamiento	
N.º personas usuarias en 2025 (total)	7.608 mujeres	
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	6.190 mujeres	
Tasas de cobertura	Cobertura sobre "potenciales beneficiarias": 0,47% 7.608 mujeres atendidas en atención individual (psicológica, jurídica y desarrollo profesional) / 1.617.515 mujeres mayores de 18 años de la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes, Ayuntamiento de Madrid, diciembre 2025) Cobertura sobre "demanda": 94,0% 7.608 mujeres atendidas en atención individual (psicológica, jurídica y desarrollo profesional) / 8.091 mujeres que solicitan atención individual y son perfil del recurso.	
Plazas ofertadas en 2025	No definido a priori, en función de la duración de las intervenciones	
Presupuesto en 2025	5.731.152,89 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad	
Recurso web	Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal	Perfiles en redes sociales: @madridigualdad
Principales indicadores de proceso	N.º de mujeres atendidas: 7.608 mujeres	
	N.º de atenciones realizadas: 22.104	
Principales indicadores de resultados	Grado de empoderamiento tras la intervención: 4,3 sobre 5.	
	Satisfacción media con la atención recibida: 4,4 sobre 5	

A través del Servicio de atención individualizada de la Red Municipal de Espacios de Igualdad se ha atendido en 2025 a 6.190 mujeres diferentes, y se han realizado un total de 22.104 atenciones desde las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional. Con respecto al año anterior, se verifica un leve descenso, tanto en el número de mujeres diferentes atendidas como en el número de atenciones en las distintas áreas, a excepción del área jurídica, que registra un incremento.

Gráfica 15.1.1.1.1: Evolución del número de mujeres atendidas diferentes en la Red Municipal de Espacios de Igualdad



Gráfica 15.1.1.1.2. Evolución del número de atenciones individuales en las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional

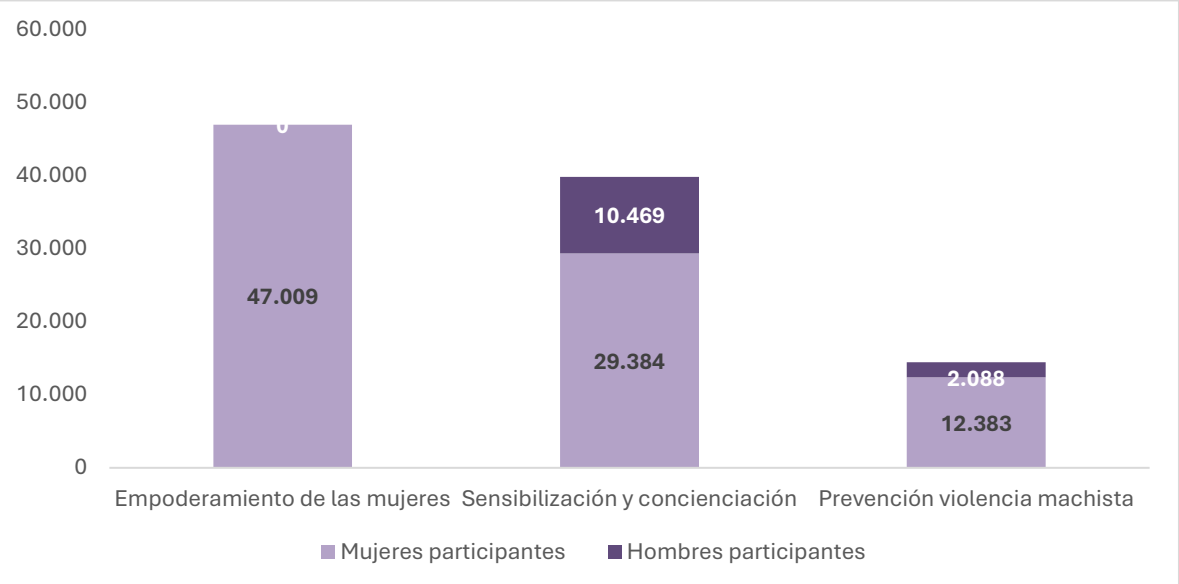


15.1.1.2. Actividades de carácter grupal

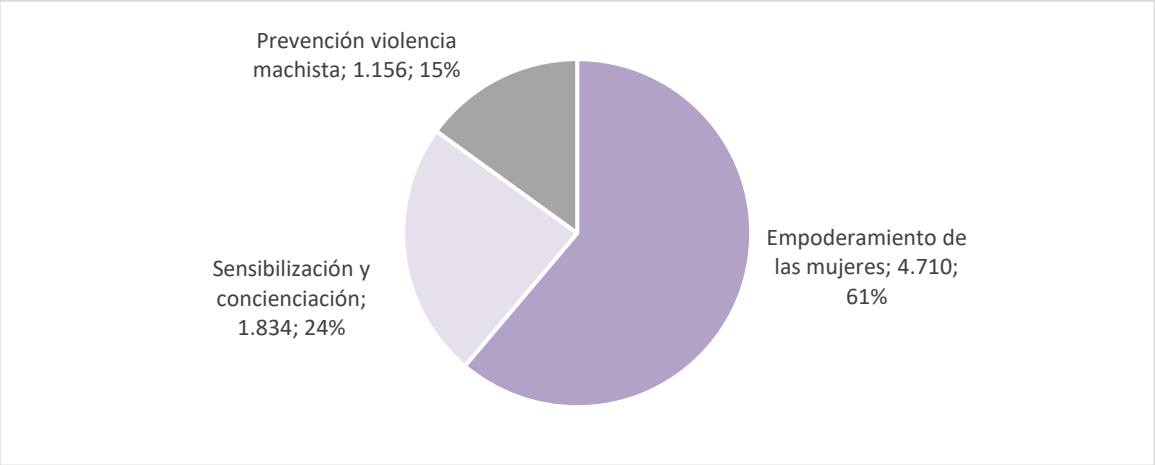
Las actividades de carácter grupal se orientan en las tres líneas de actuación de los Espacios de Igualdad: empoderamiento de las mujeres, sensibilización y concienciación de la ciudadanía sobre las desigualdades de género y prevención, detección y reparación de la violencia machista. Dichas actividades son muy demandadas en los Espacios de Igualdad y permiten complementar la atención individual y también la comunitaria.

En su conjunto, se han realizado en 2025 en la Red de Espacios de Igualdad un total de **7.700 actividades grupales**, en las que han participado un total de **101.333 personas**, de las cuales 88.776 son mujeres y 12.557 son hombres. Más de la mitad de estas actividades (el 61%) han sido de la línea de empoderamiento de las mujeres, el 24% de la línea de sensibilización y concienciación, y el 15% restante de la línea de prevención, detección y reparación de la violencia machista.

Gráfica 15.1.1.2.1. Participantes en las actividades grupales de los Espacios de Igualdad según tipo línea de actuación y sexo, 2025.



Gráfica 15.1.1.2.2. Número de actividades grupales de los Espacios de Igualdad según línea de actuación, 2025.



Nombre actuación	*Actividades de carácter grupal*	
Población a la que se dirige	Personas residentes en la ciudad de Madrid	
Objetivos	• Promover el empoderamiento en las mujeres para convertirse en grupos motores de acción y participación ciudadana. • Sensibilizar y concienciar a la ciudadanía sobre las desigualdades de género. • Prevenir, detectar y reparar la violencia de género.	
N.º personas usuarias en 2025 (total)	101.333 personas (88.776 mujeres y 12.557 hombres).	
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	29.238 personas	
Tasas de cobertura	Cobertura sobre "demanda": 92,47% 101.333 personas participantes en las actividades grupales / 109.579 personas solicitantes de actividades grupales	
Plazas ofertadas en 2025	125.014 plazas ofertadas	
Presupuesto en 2025	5.731.152,89 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad	
Recurso web	Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal	Perfiles en redes sociales: @madridigualdad
Principales indicadores de proceso	7.700 actividades grupales	
	101.333 personas participantes	
Principales indicadores de resultados	El grado de satisfacción medio con las actividades grupales de empoderamiento es de 4,80 sobre 5	

En 2025 se han realizado **4.710 actividades grupales para el empoderamiento** de las mujeres en las que han participado **47.009 mujeres**. Hay un aumento tanto del número

de actividades como del número de mujeres participantes respecto al año 2024. Como dato a destacar **ha aumentado de forma notable el número de mujeres diferentes,** pasando de 8.955 mujeres en el año 2024 a 9.784 en 2025. 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 entre las mujeres.

Las actividades grupales de empoderamiento con mayor demanda han sido aquellas orientadas al desarrollo personal, que han registrado una participación de 28.364 mujeres. Este elevado interés pone de manifiesto la importancia de ofrecer espacios formativos que contribuyan al fortalecimiento emocional, la autoestima y la autonomía de las participantes. En segundo lugar, destacan las actividades dirigidas a promover el liderazgo y la participación social y política de las mujeres, con un total de 9.712 mujeres participantes.

Tabla 15.1.1.2.1. Actividades grupales para el empoderamiento según tipologías

Tipología de actividades grupales de empoderamiento	Actividades grupales	Mujeres participantes
Actividades dirigidas al desarrollo personal	2.630	28.364
Actividades para el desarrollo profesional	344	2.652
Talleres para reducir la brecha digital	413	3.219
Actividades para promover el liderazgo y la participación social y política de las mujeres	980	9.712
Actividades de empoderamiento otras tipologías	343	3.062

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**.



- 127 actividades para personas con diferentes tipos de diversidad (funcional, sensitiva, salud mental, etc.) en las que han participado un total de 640 mujeres.
- 505 actividades dirigidas a mujeres mayores de 65 años, en las que han participado un total de 4.737 mujeres.
- 160 actividades dirigidas a mujeres migrantes, en las que han participado un total de 1.590 mujeres.



Por otro lado, se han desarrollado un total de **1.834 actividades grupales de sensibilización y concienciación**, en las que han participado 29.384 mujeres y 10.469 hombres (22,8%). En comparación con 2024, el número de actividades realizadas ha registrado una disminución del 10,1%; sin embargo, se ha mantenido el volumen global de participación y destaca especialmente el incremento de la presencia masculina en este tipo de acciones.

Por lo que respecta a las **actividades de prevención, detección y reparación de la violencia machista**, en 2025 se han realizado un total de **1.156 actividades grupales**, con una participación de 12.383 mujeres y 2.088 hombres (el 28,3%). Respecto a 2024, desciende el número de actividades realizadas y el total de participantes en las mismas.



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 2025, desde la Red de Espacios de Igualdad ha mantenido coordinación y trabajo en red con **876 entidades**. Asimismo, se han realizado un total de **1.878 actividades conjuntas** con esa red de entidades en el ámbito comunitario de los distritos. Asimismo, se participa en 96 mesas comunitarias.

Nombre 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	
N.º de entidades con las que se trabaja en el ámbito comunitario	876 entidades.	
Tasas de cobertura	La tasa de cobertura es del 43,25%. N.º de recursos públicos y entidades sociales del distrito y aledaños con los que se mantiene trabajo comunitario/ N.º de recursos públicos y entidades sociales del distrito y aledaños identificados en los diagnósticos de distrito 876/2.025	
Plazas ofertadas en 2025	No se ofertan plazas	
Presupuesto en 2025	5.731.152,89 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad	
Recurso web	Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal	Perfiles en redes sociales: @madridigualdad
Principales indicadores de proceso	N.º de actividades conjuntas realizadas con las entidades en el ámbito comunitario: 1.878 actividades	
	N.º de mesas comunitarias en las que se ha participado: 96 mesas	
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción medio del nivel de respuesta a la demanda realizada por la entidad: 4,71 sobre 5. Medición de impacto del cambio generado en la entidad después de la colaboración establecida con el espacio de igualdad: 4,41 sobre 5.	



Además de las actividades comunitarias, la Red de Espacios de Igualdad desarrolla también actividades interespaciales, diseñadas y ejecutadas conjuntamente por varios Espacios de Igualdad. Estas iniciativas permiten sumar metodologías, recursos y objetivos comunes, reforzando así la acción participativa y comunitaria. Durante este año se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Encuentros de lectura y escritura "**A fuego de la Literatura**", con el objetivo de promover el conocimiento y la reflexión sobre la obra literaria de escritoras feministas y relevantes cuyos nombres han sido adoptados por los espacios de

igualdad de la red, creando un espacio de intercambio y reflexión entre las participantes.

- Con motivo **del Día Internacional de Acción por la Salud de las Mujeres**, se realizó un encuentro de baile en el que participaron las mujeres de los 18 Espacios de Igualdad.
- Tercera Edición del **Encuentro de Autodefensa feminista** para conmemorar el 25 de noviembre. En esta actividad se trabajaron diferentes formas la autodefensa, desde lo verbal a lo físico, pasando por lo emocional.
- **Encuentro artístico interespacial**. Esta actividad consistió en una muestra de las mujeres participantes en los grupos artísticos de los Espacios de Igualdad.
- **Encuentro de mujeres ganchilleras** de varios de Los Espacios de Igualdad en el que intercambian saberes entre todas.

15.1.1.4. 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. Entre estas actividades, cabe destacar las realizadas con motivo de fechas señaladas, como el 8 de marzo y el 25 de noviembre, cuando se programan un buen número de actividades, con una elevada participación.

Tabla 15.1.1.4.1 Actividades de sensibilización y concienciación a la ciudadanía

TIPO DE ACTIVIDAD	INDICADOR	2025
Actividades de conmemoración por el 8 de marzo	N.º. de Actividades	239
	N.º. Mujeres participantes	5.272
	N.º. Hombres participantes	1.484
	Total participantes	**6.756**
Actividades de conmemoración del 25 N	N.º- de Actividades	237
	N.º. Mujeres participantes	4.367
	N.º. Hombres participantes	1.195
	Total participantes	**5.562**

Se observa un aumento significativo respecto al año en la totalidad de participantes tanto en las actividades de conmemoración del 8 de marzo como del 25 de noviembre.

15.1.1.5. 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 104 talleres con una participación de 292 hombres, registrándose un descenso respecto a 2024.
  - 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 2.305 profesionales (1.885 mujeres y 420 hombres), en un total de 362 horas.
  - Apoyo psicológico a mujeres en relación con los malestares de género en la Red Municipal de Espacios de Igualdad. En 2025, un total de 2.186 han recibido atención psicológica en los 18 Espacios de Igualdad de la ciudad de Madrid, a través de 9.488 atenciones realizadas.

- ✓ **II Plan de Acción Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores.** Las actuaciones comprometidas desde la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género y sus resultados fueron los siguientes:
  - Actividades de empoderamiento para mujeres mayores de 65 años: La Red de Espacios de Igualdad ha llevado a cabo 928 sesiones con una participación de 4.494 mujeres.
  - Actividades para formar a las mujeres mayores de 65 años en el manejo de las TICs: La Red de Espacios de Igualdad ha llevado a cabo 375 actividades con una participación de 1.236 mujeres.
  - Formación para incorporar la perspectiva de género en las actuaciones dirigidas a la población mayor: se han realizado un total de 33 actividades formativas a profesionales de recursos de mayores. En estas actividades han participado un total de 378 profesionales, 347mujeres y 31 hombres.

- ✓ **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):**
  - Acciones para la promoción de la conciliación y la corresponsabilidad en la Red de Espacios de Igualdad: se han impartido 605 talleres con la temática de conciliación y corresponsabilidad, en el que han participado un total de 6.575 participantes, 5.735 mujeres y 840 hombres.

- ✓ **V Plan de Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid 2025-2028**
  En el marco de este Plan, 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 2025, dos actividades en centros educativos del distrito de Vicálvaro, con un total de 16 alumnas y 12 alumnos participantes. El Espacio de Igualdad María Moliner ha realizado también 2 actividades en este sentido, con la participación de 15 alumnas y 12 alumnos en 2025.

15.1.1.6. Otras actividades de colaboración y coordinación de la Red de Espacios de Igualdad.

En 2025, se ha renovado la colaboración con la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado con la impartición de talleres dirigidos al personal de las **escuelas infantiles municipales**, con el objetivo de incorporar la perspectiva de género en su práctica profesional. A lo largo de 2025 se ha formado a personal de a 18 escuelas infantiles, con la participación de 267 profesionales (207 mujeres y 60 hombres). La valoración de estas formaciones ha sido muy positiva, motivo por el cual está prevista su continuidad durante 2026.

Asimismo, a finales de 2025 se puso en marcha el convenio de colaboración con la **Agencia para el Empleo**, en el marco del proyecto Camino al Empleo, integrado en la Estrategia de Empleo de la Ciudad de Madrid 2024–2027. A lo largo de 2026, gracias a esta colaboración, las participantes de la Red de Espacios de Igualdad podrán beneficiarse de los recursos de este proyecto, lo que facilitará su acceso tanto a programas formativos vinculados al empleo como a itinerarios de inserción laboral.

Como resultado de la colaboración con el **Colegio Oficial Notarial de Madrid**, desde este organismo ofrecieron tres charlas informativas en tres Espacios de Igualdad, dos fueron dirigidas a la ciudadanía y la tercera a las profesionales del área jurídica de los Espacios de Igualdad. A las dos primeras sesiones asistieron un total de 62 mujeres y 4 hombres, mientras que a la tercera acudieron once profesionales. Las charlas abordaron diversos contenidos, entre ellos: derecho civil y de familia, derecho de sucesiones, testamentos y herencias, entre otros temas relevantes. Esta iniciativa ha contribuido a acercar cuestiones jurídicas complejas a la ciudadanía de una forma clara y accesible. Asimismo, ha permitido ampliar los conocimientos del personal jurídico y resolver dudas frecuentes que surgen en el ejercicio de su labor profesional.

Por último, se ha colaborado con la **Fundación Orange**, a través del proyecto de habilidades digitales *Todas Conectadas*, ha permitido desarrollar seis talleres durante 2025 en tres Espacios de Igualdad. Para 2026 está prevista la ampliación de esta iniciativa al resto de la Red de Espacios de Igualdad, con el fin de reforzar las competencias digitales de las participantes y favorecer su acceso a recursos tecnológicos.

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 2025, la campaña conmemorativa **del Día**

Internacional de la Mujer, el 8 de marzo, bajo el lema "Aceleremos por la igualdad. El futuro no puede esperar". La campaña pone en valor la trayectoria de 25 años de políticas públicas de igualdad del Ayuntamiento de Madrid y hace un llamamiento a la ciudadanía para continuar caminando hacia esta meta.



El acto institucional del Día Internacional de la Mujer se celebró el 7 de marzo en el Palacio de Cibeles, en la Caja de Música de Centro-Centro y la entrega del Premio Clara Campoamor, que en su X edición de 2025, coincidiendo con el 25 aniversario de políticas públicas en materia de igualdad, entregó dos premios ex aequo: a Doña María Corina Machado Parisca y a Doña Sara García Alonso. Asimismo, se entregó la mención honorífica a la **Fundación ASTI,** por su programa STEM Talent Girls.



Por otro lado, en noviembre de 2025 se desarrolló una campaña cofinanciada en el marco del Plan Corresponsables del Ministerio de Igualdad, en su línea 2: Formación y sensibilización para impulsar modelos de masculinidades igualitarias y corresponsables, con el lema "Soy un mandao". Pensar es una tarea que también hay que repartir". Es una campaña dirigida principalmente a hombres adultos,



especialmente padres y parejas convivientes, con el propósito de promover una corresponsabilidad real en las tareas domésticas y de cuidados. La iniciativa visibiliza la carga mental que asumen mayoritariamente las mujeres —planificación, anticipación de necesidades, organización del hogar y cuidados— y que constituye un trabajo invisible pero constante y emocionalmente exigente. Mediante tres piezas protagonizadas por hombres de 30, 50 y 70 años, la campaña muestra situaciones cotidianas en las que ellos se desentienden de la responsabilidad de pensar y gestionar, trasladando dicha carga a las mujeres y generando sobrecarga mental y desgaste emocional.

15.1.3. Subvenciones para la promoción de la igualdad y no discriminación.

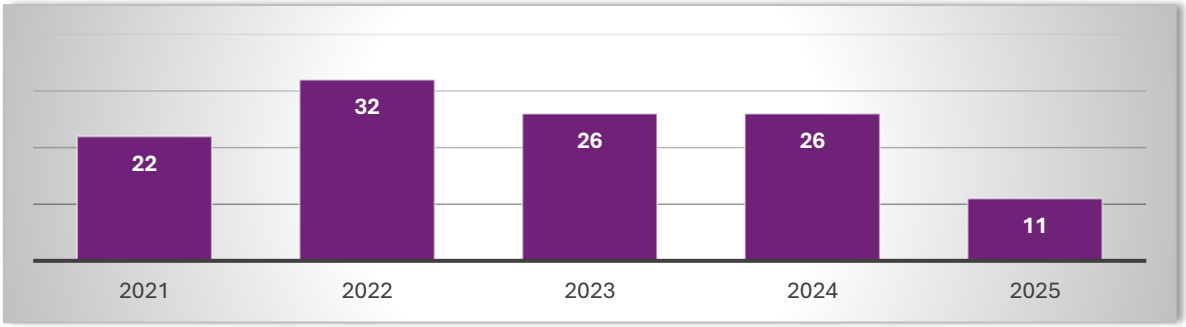
15.1.3.1 Subvenciones de concurrencia competitiva de promoción de la igualdad y no discriminación

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 2025, se han subvencionado los siguientes 11 proyectos de entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro, por un importe total de 405.000 €, que complementan las actuaciones de la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género.

NOMBRE ENTIDAD	NOMBRE PROYECTO	CUANTÍA SUBVENCIÓN
ASOCIACIÓN ECOS DO SUR	MANOS INVISIBLES VIII	34.992,20 €
FEDERACIÓN DE MUJERES PROGRESISTAS	CIUDADANAS PLENAS: ATENCIÓN INTEGRAL Y EMPODERAMIENTO DE MUJERES DE MADRID	54.400,00 €
ASOCIACIÓN CAMINAR	MUJERES EN "EL RUEDO"	20.000,00 €
ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL CULTURAS UNIDAS	RESPONDIENDO	30.018,24 €
ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL LA RUECA	VENUS. ROMPIENDO LA BRECHA DIGITAL DE GÉNERO	33.400,00 €
ASOCIACIÓN LA FRONTERA	MUJERES SIN FRONTERAS LABORALES	45.000,00 €
ASOCIACIÓN ESLABÓN INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE EMPLEO	ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL DE MUJERES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL	28.995,11 €
ASOCIACIÓN ENTRE MUJERES	VIDAS VALIENTES 2025	45.000,00 €
ASOCIACIÓN PROPERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL AFANIAS	MUJERES CAPACES HACIA EL EMPLEO	45.000,00 €
ASOCIACIÓN ONDA MERLÍN COMUNITARIA RADIO SURESTE	FRECUENCIAS COMPARTIDAS. COMUNICACIÓN COMUNITARIA PARA LA IGUALDAD	33.194,45 €
FUNDACIÓN MUJERES	PROGRAMA DE EMPODERAMIENTO DE MUJERES PARA EL EMPLEO	35.000,00 €

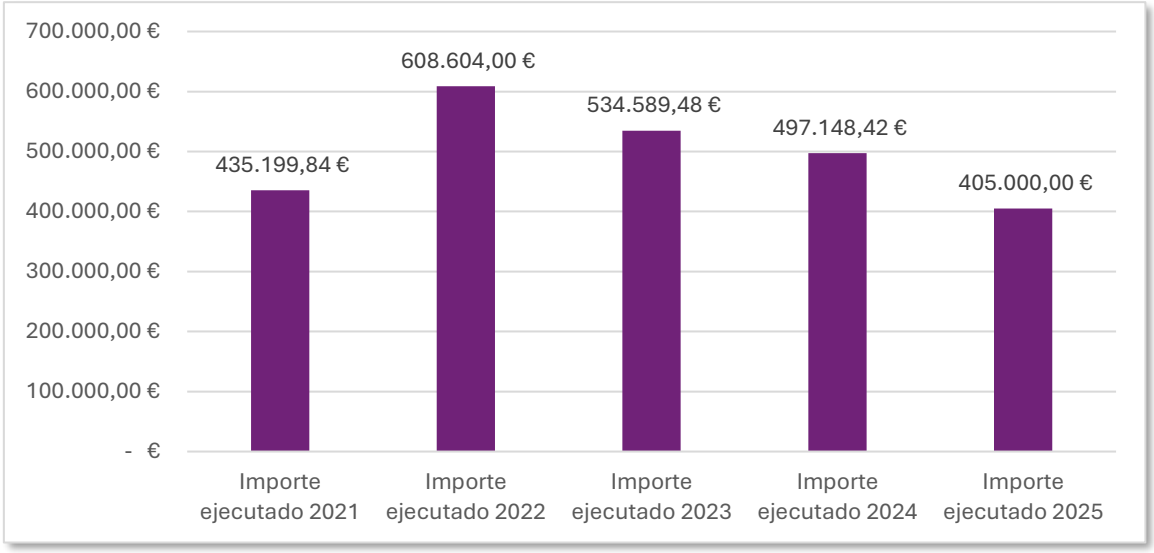
En relación con el ejercicio anterior, el número de proyectos subvencionados se ha reducido de 26 a 11. Esta disminución responde a la reconfiguración al alza de los tramos de financiación establecidos, lo que ha implicado una mayor concentración de los recursos disponibles. Como consecuencia, se han subvencionado menos proyectos, pero cada uno de ellos ha recibido una cuantía significativamente superior, optimizando así la intensidad de la ayuda por iniciativa financiada.

Gráfica 15.1.3.1.1 Evolución del número de proyectos subvencionados en la línea de promoción de la igualdad y no discriminación durante los años 2021- 2025



El presupuesto ejecutado en 2025 para las subvenciones en régimen de concurrencia competitiva de esta línea se ha ajustado íntegramente al crédito inicial previsto (405.000 euros). Ello se debe a que, durante este ejercicio, no se generó excedente en la línea de promoción y protección de los derechos de las personas LGTBI y, en consecuencia, no se efectuaron transferencias entre estos ámbitos materiales, de acuerdo con lo establecido en la convocatoria.

Gráfica 15.1.3.1.2 Evolución del importe subvencionado en la línea de promoción de la igualdad y no discriminación 2021- 2025



15.1.3.2 Subvenciones nominativas para la promoción de la igualdad y no discriminación

En el año 2025 se firmó 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 ,a través de un servicio de ludoteca, 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.

Nombre actuación	*Programa de atención integral a mujeres*
Población a la que se dirige (en base a la actividad desarrollada)	- 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 - Mujeres y hombres entre 13 y 17 años; - Población general; - Profesionales y agentes sociales.
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 2025 (total)	1.321 personas de las cuales 1.229 fueron mujeres y 92 hombres.
Presupuesto en 2025	300.000,00 €
Recurso web	https://www.espaciomujermadrid.es/
Principales indicadores de proceso	N.º mujeres atendidas en atención individual: 608
	N.º de atenciones individuales realizadas: 2.702
	N.º de personas participantes en actividades grupales: 2447 (2062 mujeres, 385 hombres)
	N.º de horas impartidas en actividades grupales: 560,5 horas
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción (actividades grupales e individuales): 8,55 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

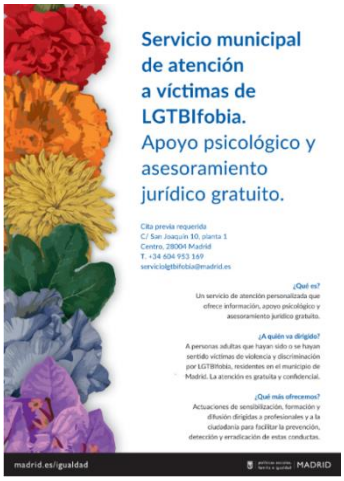
promoción y protección de los derechos de las personas LGTBI, así como de sensibilización y prevención frente a las violencias LGTBIfóbicas.

En el marco de estas competencias, en 2025 se desarrollaron los siguientes proyectos/actuaciones, atendiendo al grupo de población al que van dirigidos: población LGTBI y población gitana.

15.2.1. Actuaciones dirigidas a la población LGTBI

15.2.1.1. Servicio de atención a víctimas de LGTBIfobia

Este servicio se puso en marcha en Marzo 2022. A lo largo del 2025, se ha prestado atención jurídica y psicológica, además, de implantar 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.



Nombre actuación	*Servicio Municipal de atención a víctimas de LGTBIfobia.*
Población a la que se dirige	Personas mayores de edad que hayan sido o se hayan sentido víctimas de violencia y discriminación basada en la LGTBIfobia residentes en el municipio de Madrid.
Objetivos	• Proporcionar una atención individual y especializada, psicológica y jurídica a víctimas de LGTBIfobia. • Prevenir la violencia y discriminación basada en la LGTBIfobia, contribuir a la detección de estas conductas y a dar a conocer las actuaciones más adecuadas frente a casos que se conozcan.
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	Número de personas únicas atendidas en atención individual: 36 personas (26 hombres y 10 mujeres)
Plazas ofertadas en 2025	No establecidas, se atiende por demanda
Presupuesto en 2025	64.747,96 €
Recurso web	Servicio municipal de atención a víctimas de LGTBIfobia - Ayuntamiento de Madrid
Principales indicadores de resultados	El 99% de personas que han recibido atención en el servicio se sienten satisfechas con el servicio recibido.

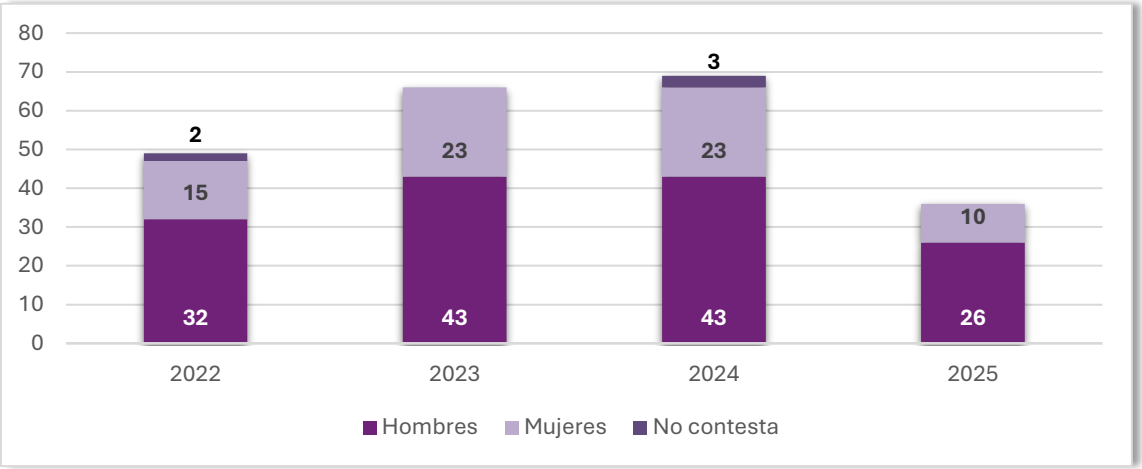
En 2025, se ha atendido a 36 personas únicas (26 hombres y 10 mujeres), pudiéndose extraer las siguientes conclusiones:

- Distribución por distritos (2025): Centro ~39 % (mayor incidencia); Usera ~11 %, Carabanchel ~10 %, Latina ~8 %; Villa de Vallecas, Moratalaz, Salamanca y Chamberí entre 3–6 %.

- Perfil por edad: 18–29 años: 27,87 %; 30–39 años: 26,23 % (el tramo 18–39 concentra la mayoría de las atenciones).
- Denuncias: alrededor del 46,7 % de las personas atendidas interpone denuncia ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

A continuación, se muestra un gráfico con la evolución del número de personas atendidas desde 2022 a 2025:

Gráfica **15.2.1.1.1 Evolución del número de personas atendidas de 2022 a 2025**

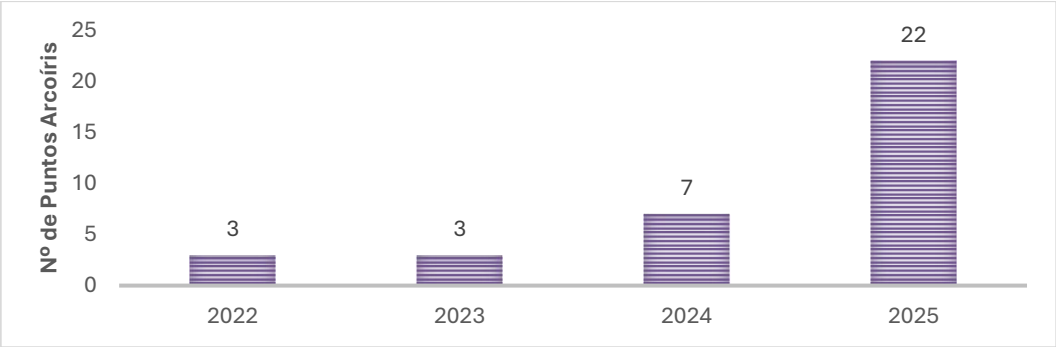


En el marco del Servicio, también se lleva a cabo formación especializada a profesionales de los servicios municipales para reforzar la prevención y detección de la LGTBIfobia. En 2025, se han realizado **10** actividades formativas, en las que han participado 231personas (43 hombres y 188 mujeres). El 66,6% de personas que recibieron esta formación se sienten satisfechas con la misma puntuando con 7 puntos o más en una escala de 0 a 10 puntos.

Por último, en 2025 se instalaron **22 puntos arcoíris**. en distintos distritos de la ciudad de Madrid, en el marco de fiestas populares, eventos culturales y celebraciones vinculadas al Orgullo LGTBI. A través de estos dispositivos de sensibilización y prevención se ofreció información directa sobre el servicio, los recursos disponibles y los derechos de las personas LGTBI a un total de **1.035 personas.** Además, en los últimos años han tenido un crecimiento sostenido que refleja la consolidación progresiva de este recurso en la ciudad.



Gráfica 15.2.1.1.2 Evolución del número de puntos arcoíris instalados



15.2.1.2. 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.

En 2025, se celebraron dos sesiones del Pleno del Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia reforzaron su papel como espacio estable de coordinación y análisis conjunto entre la administración y las entidades sociales, contribuyendo a mejorar la respuesta municipal frente a la violencia y la discriminación hacia las personas LGTBI en Madrid.

Durante el año 2025 se han consolidado diversas actuaciones impulsadas desde el Observatorio, orientadas a mejorar la información disponible y la accesibilidad de los recursos dirigidos a personas víctimas de LGTBIfobia. Entre las principales acciones desarrolladas destaca la publicación de la Guía de recursos LGTBI en la ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid, un instrumento que reúne y sistematiza los servicios específicos dirigidos a la población LGTBI ofrecidos tanto por administraciones públicas como por entidades sociales. La guía incluye recursos en ámbitos como educación y sensibilización; salud y prevención; atención psicológica; ocio y deporte; voluntariado; empleo y formación; vivienda; apoyo social; atención jurídica y, especialmente, **atención a víctimas de LGTBIfobia**. Publicada y actualizada por el Ayuntamiento de Madrid.

Asimismo, se ha llevado a cabo un **análisis exhaustivo del apartado de recursos para personas víctimas de LGTBIfobia**, evaluando su estructura, contenidos y utilidad práctica. Como resultado de esta revisión, se han introducido mejoras orientadas a incrementar la claridad y la actualización de la información, reforzando así su función como herramienta de apoyo tanto para la ciudadanía como para profesionales del ámbito social, educativo y/o sanitario.

15.2.1.3. Actividades de sensibilización y conmemoración



El Ayuntamiento de Madrid lanzó una campaña institucional, coincidiendo con las fechas del Orgullo, bajo el lema "Libertad y Diversidad", con la que reafirmó su compromiso con la inclusión de las personas LGTBI y la promoción de sus derechos. La iniciativa destacó a Madrid como una ciudad consolidada como referente de respeto a la diversidad y del derecho a amar en libertad, al tiempo que reivindicó la universalización de estos valores.

Por su parte, desde la Red Municipal de Espacios de Igualdad se realizan 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.

Por otra parte, se ha consolidado el patrocinio de los premios Diversa que tienen cada año mayor importancia e impacto social y empresarial, gracias a su presencia en medios y a notable la participación de personas, instituciones y empresas relevantes. En 2025 se entregó este premio a la Fundación 26 de *Diciembre*, reconociendo su labor y trabajo con personas mayores LGTBI.

15.2.1.4. Subvenciones a la iniciativa social

La 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.

Igualmente, estas subvenciones se enmarcan en el Plan Estratégico de Subvenciones 2024-2027 dentro del Objetivo Estratégico 3 "Garantizar el bienestar social de la ciudadanía", línea 8 "Fomentar la igualdad, el respeto a la diversidad y la atención frente a la violencia de género" y, a su vez, en el objetivo específico 28 "Favorecer la igualdad y la inclusión de las personas LGTBI".

A continuación, se detallan las subvenciones aprobadas en 2025.

15.2.1.4.1. Convenios de subvención nominativa

A lo largo de 2025 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.

Denominación del programa	**Programa para promover el cumplimiento de derechos humanos sin discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género.**
Población a la que se dirige	Mujeres trans y hombres cisgénero 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.
N.º personas usuarias en 2025 (total)	1.147 personas (466 mujeres trans y 681 hombres cisgénero).
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	307 personas: 182 mujeres trans (59,28%) y 127 hombres cis (40,72%).
Plazas ofertadas en 2025	No establecido a priori, depende de la demanda de intervención.
Presupuesto en 2025	155.000 €
Recurso web	http://www.imaginamas.org/inicio/prostitucion/
Principales indicadores de proceso	N.º personas atendidas sobre actividades del programa: 563 personas (339 hombres cisgénero y 224 mujeres trans).
	N.º de personas atendidas en atención social, psicológica y jurídica: 417 personas (195 hombres cisgénero y 222 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. 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.

Denominación del programa	*Programa de atención social al colectivo de transexuales de la ciudad de Madrid.*
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.
N.º personas usuarias en 2025 (total)	161 (127 mujeres trans y 34 hombres trans)
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	172 (132 mujeres y 40 hombres trans)
Plazas ofertadas en 2025	No establecido a priori, depende de la demanda de intervención.
Presupuesto en 202	50.000 €
Recurso web	https://transexualia.org/transparencia/
Principales indicadores de proceso	Número de personas atendidas **solo** en atención psicológica individual: 79 personas (63 mujeres trans y 16 hombres trans).
	Número de personas atendidas **solo** en atención jurídica individualizada: 71 personas (59 mujeres trans y 12 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): 9,09.

15.2.1.4.2. Subvenciones de concurrencia competitiva

En 2021 se puso en marcha una nueva línea de subvenciones de concurrencia competitiva dirigida a la protección y promoción de los derechos de las personas LGTBI. Se inicia con una cuantía total de 225.000 euros en 2021 y 2022, que desde 2023 se eleva hasta los 375.000 euros, con el objetivo de proteger y promover los derechos de las personas LGTBI.

En la siguiente tabla se resume la concesión de subvenciones en esta línea registrada desde 2021 a 2025:

Tabla 15.2.1.4.2.1. Evolución de subvenciones DE concurrencia competitiva (línea LGTBI)

ENTIDAD SUBVENCIONADA	2021	2022	2023	2024	2025
ASOCIACIÓN APOYO POSITIVO	15.000,00 €	15.000,00 €	15.000,00 €		35.000,00 €
ASOCIACIÓN COLECTIVO DE GAYS Y LESBIANAS DE MADRID (COGAM)	31.200,00 €	31.400,00 €	31.400,00 €	31.400,00 €	
ASOCIACION TRANSEXUAL ESPAÑOLA, TRANSEXUALIA	35.000,00 €	35.000,00 €	45.000,00 €	45.000,00 €	45.000,00 €
ASOCIACION TRIANGULO JUVENTUD-MADRID, POR LA IGUALDAD SOCIAL DE JOVENES GAIS, LESBIANAS Y BISEXUALES,	35.000,00 €	45.000,00 €	45.000,00 €	35.000,00 €	45.000,00 €
FUNDACIÓN TRIÁNGULO	33.600,16 €	44.996,00 €	44.996,00 €	35.000,00 €	33.126,14 €
KIFKIF ASOCIACIÓN DE MIGRANTES Y REFUGIADOS LGTBI DE LA COMUNIDAD DE MADRID	45.000,00 €				
ASOCIACIÓN ARCÓPOLI			29.682,00 €		35.000,00 €
ASOCIACIÓN IN GÉNERO (INTERCULTURALIDAD Y GÉNERO)			34.332,52 €		45.000,00 €
ASOCIACIÓN ADISLI				29.692,80 €	35.000,00 €
ASOCIACIÓN IMAGINA MÁS				36.758,78 €	
FUNDACIÓN EDDY-G				35.000,00 €	55.000,00 €
FUNDACIÓN PEDRO ZEROLO				35.000,00 €	
FUNDACION BENEFICA SAN MARTIN DE PORRES					41.048,43 €
ASOCIACIÓN MIGRANTIA, MIGRACIONES Y REFUGIO LGTBIQ+					5.825,43 €
TOTAL PROYECTOS SUBVENCIONADOS	**6**	**5**	**7**	**8**	**10**
CUANTÍA TOTAL	**194.800,16 €**	**171.396,00 €**	**245.410,52 €**	**282.851,58 €**	**375.000,00 €**

Así pues, en 2025 se apoyaron **10 proyectos** de entidades sociales sin ánimo de lucro, con una inversión total de **375.000 euros**. Esta línea de financiación ha permitido impulsar iniciativas orientadas a la inserción social y laboral, la sensibilización y la participación comunitaria, especialmente dirigidas a colectivos LGTBI en situación de mayor vulnerabilidad en la ciudad de Madrid.

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.

A continuación, se detallan las subvenciones aprobadas en 2025.

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. Estas subvenciones se enmarcan en el Plan Estratégico de Subvenciones 2024-2027, dentro de distintos ejes y objetivos:

Tabla 15.2.2.1.1.1. Convenios subvención nominativa directa dirigidos a población de etnia gitana

EJES Y OBJETIVOS PES	*ENTIDAD*	*PROYECTO SUBVENCIONADO*	*IMPORTE*
Eje 1: Madrid, una ciudad con las Instituciones Eje 3: Madrid, una ciudad para las familias LÍNEA DE SUBVENCIÓN 5: Apoyar programas que promuevan el desarrollo y el bienestar social de los colectivos más desfavorecidos OBJETIVO ESPECÍFICO 18: Promover la inserción laboral de colectivos con especiales dificultades de inserción	FEDERACIÓN RED ARTEMISA	Acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de las mujeres gitanas	197.000 €
Eje 3: Madrid, una ciudad para las familias LÍNEA DE SUBVENCIÓN 8: Fomentar la igualdad, el respeto a la diversidad y la atención frente a la violencia de género OBJETIVO ESPECÍFICO 29: Promover la igualdad de género, la lucha contra la violencia de género y la integración social de mujeres en situaciones de vulnerabilidad	FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO	Programa de promoción social, educativa y laboral dirigido a la población gitana	256.000 €

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.

Nombre actuación	*Acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de las mujeres gitanas.*
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.
N.º personas usuarias en 2025 (total)	2.423 personas totales beneficiarias en los diferentes ejes, de las cuales 1.783 son mujeres y 640 hombres.
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	1.271 personas, 983 mujeres 288 hombres.
Plazas ofertadas en 2025	Plazas no limitadas.
Presupuesto en 2025	197.000 €
Recurso web	Proyecto Aracné – Federación Red Artemisa
Principales indicadores de proceso	Número de mujeres mayores de 16 años asesoradas en pautas de autocuidado: 200 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 90% 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).

Nombre actuación	*Programa de promoción social, educativa y laboral dirigido a la población gitana.*
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.
N.º personas usuarias en 2025 (total)	3.271 en el conjunto de la actuación de la FSG de las cuales 1.800 mujeres (55%) y 1.471 hombres (45%)
N.º personas usuarias en 2025 (personas únicas)	1850 personas (1052 mujeres, 798 hombres)
Plazas ofertadas en 2025	No procede, se atiende a demanda.
Presupuesto en 2025	256.000,00 €
Recurso web	ACCEDER: Programa ACCEDER PROMOCIONA: Programa Promociona CALÍ: Programa Calí, por la igualdad de las mujeres gitanas
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" comenzó a funcionar en 2003 como un espacio de trabajo, análisis y reflexión conjunta entre las entidades y el Ayuntamiento, con el objetivo de promover a las mujeres gitanas y visibilizar su papel en la comunidad. Está presidida por 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 del año 2025, la Mesa desarrolló un trabajo continuado en torno a varias líneas estratégicas que articulan su labor: el ámbito educativo, la

planificación anual, la revisión de proyectos y la organización de acciones dirigidas a la ciudadanía.

En relación con el **ámbito educativo**, la Mesa profundizó en la situación del alumnado gitano mediante la presentación y análisis de iniciativas municipales y comunitarias. Distintos departamentos municipales expusieron sus **servicios y recursos educativos**, especialmente aquellos con mayor interés para la población gitana, favoreciendo la coordinación interinstitucional y la identificación de necesidades específicas. Asimismo, la presentación del proyecto **"Escuela gitana de Moratalaz"** permitió reflexionar sobre intervenciones orientadas a la inclusión educativa y sobre posibles líneas de mejora en este ámbito.

Por otra parte, la Mesa dedicó parte de su labor a la **organización y valoración del Día del Pueblo Gitano Madrileño**, que en 2025 tuvo un carácter especialmente relevante al coincidir con el **600 aniversario de la llegada del pueblo gitano a España**. En este contexto, se impulsó la preparación del acto institucional celebrado el 23 de mayo y se analizó su impacto y participación.

15.2.2.3. Actividades de sensibilización y conmemoración

En el marco de esta conmemoración, y coincidiendo con la declaración de 2025 como **"Año del Pueblo Gitano" en España**, el Ayuntamiento de Madrid lanzó una **campaña de sensibilización dirigida a la ciudadanía** bajo el lema *"Madrid, tradición gitana. 600 años de historia que nos unen"*. La campaña reconocía y celebraba la huella cultural, social y lingüística del pueblo gitano en la ciudad, al tiempo que visibilizaba las injusticias históricas que todavía hoy enfrenta esta comunidad. Su difusión se llevó a cabo entre el **19 y el 25 de mayo**, mediante la exhibición de materiales en el circuito de **marquesinas, mupis y pantallas digitales** del municipio, además de su proyección en las redes sociales institucionales.



Además, a iniciativa de las entidades participantes en la Mesa, se rindió homenaje al pueblo gitano los días **8 de abril**, con motivo del **Día Internacional del Pueblo Gitano**, y **24 de mayo**, fecha en la que se celebra el **Día del Pueblo Gitano Madrileño**. Con tal motivo, el Ayuntamiento de Madrid iluminó la **fuente de Cibeles** y la **fuente de Neptuno** con los colores de la bandera gitana, visibilizando la relevancia histórica y cultural de esta comunidad y reforzando el compromiso institucional con su reconocimiento y dignificación.



Asimismo, 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.

15.3. REFLEXIÓN / LÍNEAS FUTURAS

Los logros y retos alcanzados en 2025 se enmarcan en el ejercicio de las competencias propias de la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género, responsable de impulsar las políticas municipales en materia de igualdad entre mujeres y hombres, de prevención y atención frente a la violencia machista, y de promoción de la igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual, identidad de género o pertenencia a otras etnias.

En este contexto, la implementación de la Estrategia de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid 2025–2028, junto con los programas específicos dirigidos a la población gitana y a las personas LGTBI, ha guiado la acción municipal hacia un modelo más integrado, preventivo e inclusivo.

El conjunto de actuaciones desarrolladas durante el ejercicio refleja tanto los avances logrados en la ampliación del acceso, la calidad y el impacto de los recursos municipales, como los desafíos que permanecen en términos de reducción de desigualdades, mejora de la coordinación y consolidación de metodologías de trabajo que garanticen derechos y oportunidades para toda la ciudadanía.

En el **ámbito de igualdad**, 2025 ha permitido reforzar el trabajo desarrollado en las diferentes líneas por parte de la Red Municipal de Espacios de Igualdad, con un incremento significativo de las actividades de empoderamiento y una mayor incorporación de mujeres diferentes. Asimismo, el trabajo en red con más de 800 entidades ha reforzado la capacidad de llegada a colectivos con mayores barreras de acceso, mientras que las acciones de sensibilización y conmemoración han mantenido una elevada participación y una creciente presencia masculina. La alta satisfacción registrada en la atención individual y grupal confirma la calidad del servicio.

Un reto estratégico de primer orden para los próximos años es garantizar una transición ordenada hacia los futuros **Centros Integrales de Atención a la Mujer (CIAM)**, asegurando que esta transformación preserve los principales valores del modelo actual —la especialización, la cercanía, la intervención preventiva y el enfoque comunitario— al tiempo que incorpora nuevas funciones vinculadas a la atención a mujeres víctimas de violencia de pareja o expareja.

Esta transición implica reforzar la coordinación con los recursos municipales y autonómicos de violencia de género, armonizar protocolos de intervención, adaptar los equipos profesionales a un modelo más integral y asegurar la calidad de la atención. La puesta en marcha de los CIAM exigirá, por tanto, un equilibrio entre continuidad e innovación, preservando la identidad de los Espacios de Igualdad y, al mismo tiempo, construyendo un recurso más integral, completo y articulado para responder a las necesidades de las mujeres madrileñas en toda su diversidad.

En relación con la **población LGTBI**, el Servicio Municipal de Atención a Víctimas de LGTBIfobia se fortaleció como recurso especializado de atención psicológica y jurídica, con elevados niveles de satisfacción y una labor sostenida de prevención a través de los Puntos Arcoíris y la formación a profesionales municipales. El Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia consolidó su papel como espacio de coordinación y análisis con entidades sociales, y la línea de subvenciones permitió impulsar proyectos comunitarios y de acompañamiento a colectivos especialmente vulnerables.

Aun así, sigue siendo prioritario mejorar la detección temprana de incidentes de LGTBIfobia, reforzar los canales de derivación hacia los recursos especializados y ampliar la difusión del servicio.

Respecto a la **población gitana** y, en particular, a las **mujeres gitanas**, 2025 estuvo marcado por la consolidación de programas integrales subvencionados, que han fortalecido la participación educativa, sanitaria y laboral, impulsando especialmente el empoderamiento y la autonomía de las mujeres. La ciudad incrementó su visibilidad institucional hacia el pueblo gitano mediante campañas y conmemoraciones vinculadas al 600 aniversario, reforzando el reconocimiento cultural y la sensibilización ciudadana. La Mesa de Mujeres Gitanas por la Igualdad mantuvo un trabajo estable, especialmente en el ámbito educativo.

Como retos principales destacan el refuerzo de una coordinación estable con entidades gitanas, la necesidad de profundizar en la reducción de desigualdades estructurales —con especial atención a mujeres y jóvenes— y la consolidación de intervenciones que favorezcan la permanencia escolar y el acceso a oportunidades educativas y laborales sostenidas.



BLOQUE XVI. Prevención y Atención frente a la Violencia de Género

BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GENERO

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.
16.5.3. Convocatoria pública de subvenciones 2025 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género.
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. LÍNEAS DE MEJORAS PREVISTAS
16.9. LOGROS CONSEGUIDOS

BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GENERO

16.1.- INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con una sólida trayectoria en políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género las competencias en prevención y atención ante las distintas formas de violencia contra las mujeres y contra las personas LGTBI, conforme al Acuerdo de la Junta de Gobierno de 29 de junio de 2023 sobre organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Pese a los avances alcanzados, la persistencia y gravedad de esta vulneración de derechos humanos exige reforzar los recursos y líneas de actuación, tanto para mejorar la calidad de los servicios existentes como para incorporar nuevas respuestas.

El marco autonómico, estatal e internacional definen las obligaciones y prioridades de actuación en el ámbito local.

En este contexto, la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género desarrolló durante el año 2025 las actuaciones que se detallan a continuación.

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 el ejercicio de sus competencias, ha impulsado diversas actuaciones de sensibilización y concienciación dirigidas a la ciudadanía, especialmente a la población joven, universitaria, potenciales víctimas y a la sociedad en su conjunto, con el objetivo de prevenir la violencia machista.

En cumplimiento de los mandatos legales, institucionales y sociales que obligan a las administraciones públicas a actuar frente a la violencia contra las mujeres, durante 2025 el Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado las siguientes campañas de prevención:

"Por una ciudad libre de violencia sexual"

En el marco del 14 de febrero, se dio continuidad a la campaña "Por una ciudad libre de violencia sexual", cuyo objetivo fue trasladar mensajes dirigidos a la población adolescente y joven para promover la reflexión y la toma de conciencia sobre las ideas, actitudes y comportamientos machistas y violentos que pueden manifestarse en sus relaciones, en su sexualidad y en su interacción con el entorno.

Ni Una!

En 2025 se dio continuidad a la campaña de violencia sexual "Ni UNA", orientada a promover una actitud activa contra las agresiones sexuales y sexistas y a difundir el Centro de Crisis 24 horas para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual. La campaña se difundió a través de mupis digitales y redes sociales.

En este marco, se instalaron 94 puntos violetas en distintos distritos con ocasión de las Fiestas de San Isidro, Veranos de la Villa y otros eventos celebrados entre mayo y octubre, con el objetivo de prevenir la violencia sexual en el espacio público e informar sobre los recursos municipales de atención.

La atención de estos puntos contó con la participación de mujeres voluntarias del programa Voluntariado por Madrid, previamente formadas en violencia sexual, así como con profesionales del centro Benita Pastrana.

25 de Noviembre. Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres

La campaña pone de manifiesto el impacto que los asesinatos por violencia de género generan en el entorno de las víctimas, visibilizando el dolor silenciado de familiares, amistades y comunidades. Con ello se pretende favorecer la reflexión y la toma de conciencia social sobre las profundas consecuencias que cada asesinato provoca más allá de la víctima directa.

16.3.- ASEGURAR LA DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS DISTINTAS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LA ATENCIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DE SU PAREJA/EXPAREJA Y DE SUS HIJOS E HIJAS

Para la consecución de este objetivo, durante el ejercicio 2025 la Dirección General ha impulsado, en coordinación con distintas Áreas de Gobierno y Direcciones Generales, diversas actuaciones destinadas a reforzar la detección temprana de las diferentes formas de violencia contra las mujeres. Las principales líneas de trabajo han sido las siguientes:

- ✓ En el marco del III Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Madrid (2024-2027), se desarrollaron acciones formativas a través de Madrid Talento dirigidas a profesionales municipales:
  - Curso de Formación "Atención Integral a mujeres víctimas de Violencia de Género". 2 ediciones con un total de 39 participantes (38 mujeres y 1 hombre).
  - Curso de Formación "Detección y Atención Integral a mujeres mayores víctimas de Violencia. 1 edición con un total de 26 participantes (25 mujeres y 1 hombre).
  - Curso de Acogida para Trabajadore/as Sociales. 2 ediciones. 65 participantes.
  - Curso Legislación Residencial. Legislación y Prestaciones Sociales.

Con el fin de garantizar una atención adecuada y plenamente ajustada al marco jurídico vigente, el Ayuntamiento de Madrid dispone de una Red Municipal contra la violencia

de género en pareja/expareja integrada por el conjunto de recursos y servicios especializados destinados a la prevención, protección, asistencia y recuperación integral de las mujeres víctimas, residentes en la ciudad de Madrid, incluidas las menores de edad con autorización de su representante legal, así como de sus hijas, hijos y personas dependientes, sin exigencia de denuncia previa ni de medidas judiciales de protección.

Dicha Red está conformada por el Servicio de Atención a la Violencia de Género (SAVG-24h), operativo todos los días del año durante las 24 horas; los centros de alojamiento protegido (Centros de Emergencia y Viviendas de Semiautonomía); y los dispositivos ambulatorios de atención especializada (PMORVG y CAPSEM), que aseguran una intervención integral, continuada y adaptada a las necesidades de cada víctima.

La atención prestada se rige por lo dispuesto en la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid; la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre; la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima; el Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto; y la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, que configuran el derecho a una asistencia social integral.

La intervención profesional se orienta a la protección de la integridad de las víctimas, el apoyo a la toma de decisiones, el empoderamiento y la recuperación psicosocial, aplicando como principios rectores la perspectiva feminista, el enfoque de Derechos Humanos y de Derechos de la Infancia, la atención inmediata y accesible, el respeto a la autodeterminación, la confidencialidad, la multidisciplinariedad, la interseccionalidad y el trabajo en red.

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		
N.º de atenciones presenciales realizadas	3308		
N.º de mujeres atendidas	1813		
Tasa de cobertura SAVG 24horas	100%		
Plazas disponibles en la Zona de Estancia Temporal (ZET)	15		
Mujeres alojadas en la Z.E.T.	276		
Menores alojados en la Z.E.T.	208. 107 niñas y 101 niños		
Personas dependientes de la mujer alojadas en ZET (hijos/as adultos y otros familiares)		2	
Personas alojadas en otros dispositivos por ocupación completa de ZET		3	
Tasa de cobertura ZET	25,08%		
Presupuesto en 2025	1.743.262,41 €	99,98 **% ejecutado**	
Recurso web	SAVG 24H	**Perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad

Principales indicadores de procesos	1.Tiempo de atención 1.1 Tiempo medio de espera para atención de urgencia: Atención inmediata, sin cita: 1.2 Tiempo medio de espera de la atención con cita previa: 12-18 días (en función de área profesional). 1.3. Tiempo medio de estancia en ZET o alojamiento alternativo a ésta: 2,64 días
Principales indicadores de resultados	2. Finalización de procesos de intervención: 2.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 36% 2.2. Cierre por cumplimiento parcial de objetivos: 4% 2.3. Cierre por baja voluntaria: 12% 2.4. Cierre por abandono de intervención: 33% 2.5. Cierre por cese prestación: 2% 2.6. Cierre por otros motivos: 3%

- *N.º de mujeres atendidas y apertura de expedientes*

  En 2025 fueron atendidas presencialmente 1.813 mujeres con apertura de expediente. De estas mujeres, 1.214 se corresponden con casos nuevos (67,0%), 279 son reingresos y 320 mujeres que estaban en intervención en ejercicios previos.

  El total de mujeres atendidas se ha visto reducido respecto a 2024 en 54 casos (-2,9%). Por otro lado, el número de mujeres atendidas sin realizar apertura de expediente ha sido 59 frente a las 33 mujeres registradas durante el 2024, lo que supone un incremento del 78,8%. Los motivos para no realizar una apertura se deben a que, tras la valoración inicial por parte del equipo técnico, la demanda de la mujer no obedece a la competencia del servicio, siendo derivadas al servicio adecuado.

- *N.º 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.
  El servicio de atención telefónica 016 y 012 derivó a un total de 163 mujeres, 144 mujeres a través del 016 y el 012 a 19 mujeres.

  A mediados de 2025, se puso en marcha el funcionamiento de los Puntos Municipales contra la Violencia de Género, como puerta de entrada de primer nivel, implantando el protocolo de derivación entre recursos ambulatorios de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de violencia de género. El número de mujeres derivadas telefónicamente a otros recursos desde el SAVG24h fue de 46.

  Respecto a la atención a la ciudadanía, se respondieron 455 consultas recibidas a través de remite@madrid.es o de las cuentas de correo electrónico del servicio.

- *Vías de acceso*

El acceso al SAVG 24h puede producirse por iniciativa de la propia mujer 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 2025 lo hicieron derivadas por Policía Nacional y Municipal; en concreto, 385 mujeres un 31,7% de los casos nuevos.

La segunda vía de acceso al SAVG24h continúa la iniciativa propia de la mujer, representando un 17,96 % del total de casos nuevos, un total de 218 mujeres.

Respecto al acceso por derivación de otros recursos, en orden descendiente, destacan las derivaciones realizadas por el servicio telefónico 016, 144 mujeres (11,86%), confirma la alta capacidad del 016 como recurso de primera respuesta, reforzando su papel como canal prioritario en la detección inicial y la derivación hacia los servicios especializados. Los Espacios de Igualdad, 123 mujeres (10,13%) mantienen un papel destacado en la red de acceso, especialmente por su posición estratégica como recurso comunitario de proximidad y especializado en intervención con mujeres. Los servicios sanitarios derivaron 96 mujeres, (7,91%), 60 mujeres a través de centro de salud y 36 mujeres a través de centros hospitalarios. Este aumento pone de manifiesto una mejora en la detección de indicadores de riesgo, así como una mayor coordinación entre los dispositivos sanitarios y los servicios especializados en violencia de género.

Los Servicios de Atención Social Primaria, derivaron a 77 mujeres (6,3%). Otros recursos derivantes, aunque con menor incidencia han sido diversas asociaciones y otros servicios sociales públicos de emergencia y atención sociales especializada, tanto en violencia de género como en otros ámbitos competenciales.

- *Distribución de mujeres por distritos.*

El SAVG 24horas atendió mujeres de todos los distritos, manteniéndose la distribución territorial del año previo.
Los distritos con mayor volumen de casos nuevos fueron: Carabanchel, con un 12,27% de los casos (un 1,48% menos que el año anterior (13,75%)), seguido de Puente de Vallecas con un 10,63% (un 1.13% menos que el año 2024 (11.76%)) y, en tercer lugar, se sitúa el distrito de Villaverde con un 7,0% de los casos.

Los de menor incidencia fueron: Chamberí con un 1% de los casos, Barajas con un 2% y Vicálvaro con un 3% del total de casos nuevos.

Se atendieron 90 mujeres no empadronadas, de las cuales 55 recibieron intervención por violencia sufrida en tránsito o por huida de su territorio. Esto supone un aumento del 61,76%, con 34 mujeres más que en 2024.

- *N.º de atenciones de urgencias*

En 2025 se registraron 1.840 atenciones de urgencia (1.776 presenciales y 64 mediante Unidad Móvil), lo que representa un incremento del 31,25% respecto a

2024 (1.402). Estos datos confirman la tendencia ascendente sostenida de los últimos tres últimos años: en 2023 se contabilizaron 1.279 atenciones de urgencia, cifra que aumentó a 1.402 en 2024 y que alcanza 1.840 en 2025, lo que refleja un crecimiento acumulado del 43,8% en el período acumulado 2023–2025.

- *N.º de evaluaciones realizadas*
  Durante el año 2025 se realizaron 3.649 evaluaciones a 1908 mujeres, lo que supone un incremento del 6,17% respecto las realizadas en el ejercicio anterior (3.437 evaluaciones).

En cuanto a la distribución por áreas técnicas, los datos muestran una continuidad estructural entre ambos ejercicios:

- El Área de Trabajo Social concentró en 2025 el 37% de las evaluaciones, consolidándose como el principal ámbito de valoración, vinculado a los servicios de información, alojamiento y atención social.

- Las evaluaciones psicológicas representaron el 31% tanto en 2024 como en 2025, manteniendo una proporción estable alineada con la demanda expresada y las necesidades técnicas detectadas en la intervención.

- El Área Jurídica registró un 24% en el año 2025, similar al año 2024, reflejando un volumen constante de intervenciones vinculadas a asesoramiento y orientación jurídica.

- Finalmente, las evaluaciones socioeducativas mantuvieron un peso del 7% en ambos años, completando la estructura estable de distribución por áreas.

- *Resultados de las intervenciones.*

  Durante el año 2025 finalizaron el proceso de intervención especializada iniciado en el S.A.V.G. 24 horas un total de 1.459 mujeres de las 1.813 que comenzaron intervención o continuaban de 2024, lo que representa un 80,5 %. En comparación con el año 2024, en el que finalizó intervención el 77 %, se observa un incremento de un 3,5%. Del total de 1456 procesos de intervención finalizados durante 2025, el 36% corresponden a altas con objetivos total o parcialmente cumplidos, lo que evidencia el impacto positivo de la intervención especializada en un número significativo de mujeres.

  Por otro lado, se observa que el 47 % de las finalizaciones se producen por decisión de la mujer siendo estas por abandono, un 33%; baja voluntaria un 12% o rechazo de la intervención un 2%, lo que pone de manifiesto la elevada complejidad de los procesos en violencia de género, condicionados por diversos factores. El 7 % restante responde a cierres por derivación a otros Servicios bajo criterio técnico, determinando el Servicio que se han considerado más adecuado para la atención de la mujer según criterio técnico.

- *Intervención Grupal.*

  Durante el año 2025 se han llevado a cabo un total de 27 talleres con la participación de 222 mujeres, lo que supone un incremento del 92,8% respecto al ejercicio 2024 (14 talleres) y un incremento del 89,7% en la participación, pasando de 117 a 222 mujeres.

  El número de mujeres convocadas ascendió a 630, frente a 285 en 2024 (+121%), con una tasa de participación del 35,24%.

- *Animales de compañía*

  De las 1.214 mujeres con expediente nuevo, 134 contaban con al menos un animal doméstico (11,04%), frente al 88,96% que no tenían animales de compañía.

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.		
N.º atenciones realizadas en 2025	166		
N.º mujeres atendidas en 2025	139		
N.º solicitudes de activación en 2025	253		
Tasa de cobertura	65,61%	Porcentaje de solicitudes de activación pertinentes que han podido ser atendidas.	
Presupuesto en 2025	91.557,51 €	**% ejecutado**	99,98
Recurso web	SAVG 24H	**perfiles redes sociales**	@MadridIgualdad
Principales indicadores de procesos	1. Tipo de intervención realizada: 1.1. Valoración e intervención: 32,53% 1.2. Seguimiento: 36,75% 1.3. Acompañamiento Técnico: 25,3% 1.4. Traslado por necesidad del servicio: 1,8% 1.5. Intervención puente: 3,61% 2. Causa de intervención 2.1. Accesibilidad: 53% 2.2. Alto control social: 25,3% 2.3. Crisis: 21,7%		

- *Mujeres y menores atendidas por la Unidad Móvil*

  En 2025, la Unidad Móvil atendió a 139 mujeres de las 196 propuestas para intervención. Esta cifra supone un incremento del 78% respecto a 2024, ejercicio

en el que fueron atendidas 78 mujeres de 107 propuestas. Entre las intervenciones realizadas, en 2 actuaciones se contó con la presencia de menores, registrándose 2 menores atendidos en el año.

Las propuestas de intervención aumentaron igualmente de forma notable, pasando de 107 en 2024 a 196 en 2025 (+83,2%), lo que evidencia un incremento significativo en la activación del recurso.

- *Intervenciones realizadas por la Unidad Móvil*

Durante 2025 se recibieron 253 propuestas de actuación, frente a 159 en 2024. De ellas, pudieron registrarse 239, debiendo rechazarse 14 (5,53%). Se llevaron a cabo 166 intervenciones, lo que supone un aumento respecto a las 107 realizadas en 2024.

Del total de actuaciones registradas, se atendió el 69,5%, no pudiendo realizarse el 30,5% (73 casos). La mayor parte de estas situaciones estuvo relacionada con circunstancias propias de las mujeres atendidas, que constituyeron el motivo principal de la no realización del servicio. En este sentido, la cancelación por parte de la mujer fue la causa más frecuente, con 27 casos, lo que representa el 36,5 % del total. Le siguieron los casos de no comparecencia o imposibilidad de localización en el momento de la cita, que ascendieron a 25, equivalentes al 33,8 %.

En menor proporción, se registraron modificaciones de cita solicitadas por la propia usuaria, así como otros ajustes derivados de necesidades operativas del servicio concretamente, la avería temporal de la Unidad Móvil, que en conjunto representan el 4,1 % de las atenciones no realizadas. No se identificaron supuestos en los que la imposibilidad de atención estuviera motivada por ingreso hospitalario ni por la concurrencia de situaciones consideradas inabordables.

Durante el año 2025, las intervenciones de la Unidad Móvil se han desarrollado mayoritariamente en recursos institucionales y especializados, lo que refleja un elevado nivel de coordinación interinstitucional. Destacan los Espacios de Igualdad, donde se realizaron 44 intervenciones, que suponen el 26,5 % del total, seguidos de los Centros de Salud con 33 actuaciones (19,9 %) y los Juzgados, con 23 intervenciones (13,9 %).

Asimismo, las intervenciones en Servicios Sociales de Atención Social Primaria (ASP) representan el 12,7 % (21 actuaciones), y las realizadas en el PMORVG el 8,4 % (14 actuaciones).

Las actuaciones en entornos sanitarios (hospitales y centros de salud) alcanzan conjuntamente el 23,5 %, lo que evidencia la relevancia de la detección y atención de situaciones de violencia en el ámbito sociosanitario.

- *Atenciones a mujeres en situación de convivencia*

En el año 2025 se amplió el perfil de atención de los PMORVG, incorporándose a mujeres que mantienen y/o conviven con su pareja agresora. Esta modificación entró en vigor en junio de 2025.

Entre los meses de junio y diciembre de 2025 se derivaron un total de 363 casos, de los cuales 220 mujeres fueron remitidas tras la intervención realizada en el SAVG-24h, y 143 mujeres fueron derivadas de forma directa conforme al protocolo establecido entre el SAVG-24h y los PMORVG.

16.3.3. Alojamiento Protegido

Durante el año 2025 se realizaron 1.240 valoraciones de riesgo, determinándose en 759 casos (61%) la idoneidad de ingreso en la Zona de Estancia Temporal. Esta cifra supone un descenso respecto a 2024, ejercicio en el que el recurso fue ofrecido a 1.027 mujeres, es decir, 268 ofrecimientos menos y una reducción del 26,1%.

De las 759 mujeres valoradas en 2025, 276 aceptaron el alojamiento de protección (28%), mientras que 483 mujeres (64%) lo rechazaron inicialmente tras la valoración.

A continuación, se incorpora el gráfico con los motivos de rechazo del Alojamiento Protegido durante 2025.

Tabla 2.1 Motivos de rechazo de alojamiento protegido en 2025

MOTIVOS DE RECHAZO	MUJERES	%
Fase inicial de toma de decisión	124	23%
Alternativa de Alojamiento	102	19%
Cuestiones relacionadas con sus hijos/as:	103	19%
Trabajo	81	15%
Elección de programar el alojamiento.	80	15
Otros motivos	56	10%
TOTAL	546	100%

Fuente: Memoria SAVG24h

16.3.3.1- Zona de Estancia Temporal SAVG 24 HORAS

Durante 2025 permanecieron alojadas 277 mujeres, de las cuales 276 ingresaron durante el año y 1 mujer continuaba alojada desde 2024. Accedieron efectivamente al recurso 185 mujeres (67%), en el marco de su proceso de recuperación, intervención especializada y protección.

Estas mujeres estaban acompañadas por 80 hijas menores (75% del total anual), 78 hijos menores (77%) y 1 hija mayor de edad.

De las 276 mujeres ingresadas en 2025, 206 correspondieron a expedientes nuevos (74,5%) y 70 fueron reingresos (25,5%). En comparación con 2024 (325 mujeres nuevas y 54 reingresos), se observa en 2025 una disminución del 36,9% en los nuevos ingresos y un aumento del 29,6% en los reingresos.

La media mensual de ocupación de la Zona de Estancia Temporal fue de 23 mujeres y 17 menores, reflejando una ocupación sostenida del recurso.
En total se registraron 1.357 pernoctas, frente a 4.342 en 2024, lo que supone 2.985 pernoctas menos (-68,7%). Respecto a 2023 (2.841 pernoctas), la reducción asciende a 1.484 pernoctas (-52,2%).

16.3.3.2.- Centros de Emergencia

Los Centros de Emergencia disponen de 76 plazas, distribuidas entre los cuatro dispositivos operativos, y constituyen un recurso de alojamiento protegido con una estancia prevista de dos meses.

En 2025 se registraron 476 ocupaciones: 245 mujeres y 218 hijos/as, incluida 1 hija mayor de edad, lo que supone una reducción respecto a 2024. La tasa media de ocupación descendió del 92,40% en 2024 al 69,03% en 2025.

El perfil de acceso muestra que el 58,4% de las mujeres ingresaron con hijos/as, mientras que el 41,59% lo hizo sin menores. Resulta relevante que el 11,01% de las mujeres se encontraban embarazadas del agresor.

En 2025 ingresaron mujeres de todos los distritos, salvo Chamartín. Los mayores porcentajes proceden de Puente de Vallecas (16,04%), Carabanchel (15%) y Villaverde (11,7%). Los distritos con menor incidencia fueron Chamberí y Barajas (0,9% cada uno).

El tiempo medio de estancia fue de 46,08 días; en el 27,5% de los casos se superaron los 60 días por ausencia de alternativa habitacional. La estancia más prolongada alcanzó los 159 días.

En cuanto a las salidas de los CE, el 75,12% de los casos se valoró cumplimiento total o parcial de los objetivos, frente al 67,95% en 2024. No obstante, la situación residencial de salida continúa siendo altamente vulnerable y en muchos casos precaria:

- Un 47,05% de los casos que finalizan intervención accedió a recursos institucionales (17,64% municipales de VG; 16,34% autonómicos; 12,67% no específicos para víctimas de violencia de género).
- 33,47% se alojó con familiares, redes de apoyo o en soluciones precarias.

El retorno con el agresor se produjo en el 4,52% de los casos, porcentaje similar al de 2024. El 6,33% de las mujeres no informó de su destino, porcentaje inferior al registrado en 2024 (12,18%).

En uno de los Centros de Emergencia se desarrolla, desde 2023, un proyecto piloto de Centro de Alojamiento de Estancias Medias (CEM), dotado con 5 plazas, destinado a dar continuidad a las estancias en CE mediante intervención educativa y apoyo del equipo del centro, complementado con atención psicológica, social y jurídica a nivel ambulatorio. En 2025 se atendieron 16 derivaciones, correspondientes a 9 mujeres y 8 menores (6 niñas y 2 niños), siendo el tiempo medio de estancia de las mujeres alojadas de 4,4 meses de 133 días. La evaluación de los procesos finalizados en 2025 es

plenamente positiva, habiéndose alcanzado los objetivos de intervención en el 100% de los casos.

_ 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		
N.º de mujeres alojadas en Centros de Emergencia 2025	245	N.º de ingresos de mujeres que se producen en 2025+Nº mujeres que estaban alojadas a 1 de enero de 2025 cuyo ingreso fue en 2024. Si una mujer tiene varios ingresos en un año, se contabiliza cada uno de ellos.	
N.º de menores alojados en C.E. en 2025	Hijos: 106 Hijas: 111	N.º de ingresos de menores que se producen en 2025+Nº de menores que estaban alojados/as a 1 de enero de 2025 cuyo ingreso fue en 2024. Si un/a menor tiene varios ingresos en un año, se contabiliza cada uno de ellos.	
N.º de otros familiares mujeres alojados en C.E. en 2025	1	N.º de ingresos de otros familiares que se producen en 2025 + N.º de otros familiares que estaban alojados/as a 1 de enero de 2025 y cuyo ingreso fue en 2024. Si tiene varios ingresos en un año, se contabiliza cada uno de ellos.	
Tasa de cobertura		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 2025	2.992.655,05 €	**% ejecutado**	99,99 %
Recurso web	Red Municipal contra Violencia de Género Pareja/Expareja	**perfiles redes sociales**	@Madridlgualdad
Principales indicadores de procesos	1. Ocupación media: 69.03% 2. Tiempo medio de estancia: 46.08 días 3. Duración de la estancia más larga: 159 días 4. Duración de la estancia más breve: 1 día		

CENTROS DE EMERGENCIA (continúa tabla página anterior)

Principales indicadores de resultados	1. Finalización de procesos de intervención: 221 salidas de unidades familiares. 2. Motivos de cierre de intervención: 2.1. Cierre por continuidad de PAI: 36.65% 2.2. Traslado de CE: 10.86% 2.3. Baja voluntaria: 44.34% 2.4. Abandono: 1.81 % 2.5. Renuncia: 0 % 2.6. Cese: 6.33% 3. Evaluación proceso de intervención: 3.1. Cumplimiento total de objetivos: 32.13% 3.2. Cumplimiento parcial de objetivos: 42.99% 3.3. No cumplimiento de objetivos: 14.03% 3.4. No inicio de intervención: 10.86%

Gestión de la solicitud de plaza en centro de larga estancia de la Comunidad de Madrid.

Durante 2025 se tramitaron 77 solicitudes de plaza de Larga Estancia de la Comunidad de Madrid, gestionadas a través del SAVG-24h tras la valoración técnica de las 244 mujeres alojadas en los Centros de Emergencia del Ayuntamiento de Madrid. Esta cifra supone un descenso de 6 solicitudes respecto a las 83 registradas en 2024.

Tabla 16.3.3.2.1. Resolución de solicitudes de centro de acogida realizadas en 2025

SOLICITUDES	N.º	%
Ingresos	37	48%
Anulaciones de solicitud por motivos técnicos	3	4%
Renuncias a la solicitud por la mujer	9	12%
Denegaciones por CM	21	27%
Pendientes de valoración a 31.12.2024	7	9%
Total	**83**	**100%**

Fuente: Elaboración propia

De los datos expuestos se aprecia un cambio de tendencia respecto a ejercicios anteriores: en 2025 el número de ingresos resulta superior al de denegaciones, revirtiendo la dinámica de años previos, en los que el porcentaje de denegaciones se incrementó significativamente (del 35,5% en 2023 al 49,4% en 2024).

La Dirección General de la Mujer denegó 21 solicitudes de plaza, de las cuales 13 correspondían a mujeres con menores a cargo, y 5 a mujeres con medidas de protección vigentes.

16.3.3.3.- Viviendas de Semiautonomía (VSA)

Las Viviendas Semiautónomas (VSA) constituyen un recurso de alojamiento protegido destinado a mujeres que, tras superar la fase inicial, presentan un adecuado nivel de autonomía y no requieren acompañamiento profesional permanente.

En 2025 fueron atendidas 28 mujeres, registrándose 15 ingresos (53,5%). Dos de ellas (7,14%) tenían más de 60 años, frente a la ausencia de este grupo de edad en 2024. El recurso alcanzó una ocupación media del 74,4%, inferior al 93% registrado el año anterior.

En total se atendieron a 53 personas, 28 mujeres, 10 hijas menores, 14 hijos menores y 1 hija mayor de edad, sin contabilizar otros familiares convivientes. Del conjunto, 27 personas (50,94%) correspondieron a nuevos ingresos y 26 (49,05%) procedían de 2024.

Se registraron 20 salidas, de las cuales el 90% fueron salidas autónomas (vivienda o habitación en alquiler o retorno a vivienda propia en país de origen). El 10% restante correspondió a derivaciones a otros recursos institucionales, para dar continuidad a la intervención de manera especializada.

VIVIENDAS DE SEMIAUTONOMÍA (VSA)				
Población a la que se dirige	Mujeres (con personas dependientes a su cargo o no, mayores o menores de edad) que han sufrido cualquier forma de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, y que requieren alojamiento protegido e intervención especializada, sin necesidad de acompañamiento profesional 24 horas al día, y con un pronóstico favorable de autonomía personal a medio-largo plazo.			
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	74,4%	N.º estancias reales/N.º estancias posibles en 2025		
Tasa de cobertura	100%	Las VSA han podido ofrecer alojamiento al 100% de los casos que se ha valorado reunían el perfil de atención.		
N.º de mujeres alojadas	28 de las cuales 15 (53.57%) corresponden a nuevos ingresos.			
N.º de menores alojados	10 hijas 14 hijos			
N.º otros familiares	1 hija mayor de edad			
Plazas disponibles	30 plazas distribuidas en 7 viviendas			
Presupuesto en 2025	356.086,43 €		% ejecutado	100%
Recurso web	Red Municipal contra Violencia de Género Pareja/Expareja		perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
Principales indicadores de procesos	1. Porcentaje de ingresos en 2025 sobre total personas alojadas: 53.57% 2. Tiempo medio de estancia: 176 días 3. Duración de la estancia más larga: 307 días 4. Duración de la estancia más breve: 42 días			
Principales indicadores de resultados	1. Finalización de procesos de intervención: 20 salidas de unidades familiares. 1.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 80% 1.2. Cierre por cumplimiento parcial de objetivos: 15% 1.3. Cierre por alta voluntaria: 5% 1.4. Cierre por abandono de intervención: 0% 1.5. Cierre por cese de prestación: 0% 1.6. Cierre por otros motivos: 0%			

El 55% de las mujeres permaneció más de 180 días, observándose un descenso general de los tiempos de estancia, probablemente vinculado al inicio temprano de los procesos de salida y al aprovechamiento de oportunidades habitacionales disponibles.

Los resultados de intervención han sido positivos: en el 80% de los casos se alcanzaron plenamente los objetivos previstos, consolidándose las VSA como un recurso eficaz que conviene seguir fortaleciendo

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.		
N.º de atenciones realizadas 2025	12409		
N.º de mujeres atendidas en 2025	2461		
N.º hijos/as menores de edad atendidos/as en 2025	154 hijos :73 Hijas: 81		
N.º otros familiares atendidos/as	60 Mujeres: 35 Hombres: 5		
Altas ATENPRO en 2025	558		
N.º centros	3		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2025	1.852.079,96 €	**% ejecutado**	99,99%
Recurso web	PMORVG I PMORVG II PMORVG III	**perfiles redes sociales**	@Madridlgualdad
Principales indicadores de procesos	1. Tiempo medio de espera de inicio atención en servicio: hábiles 1.1. Tiempo medio de espera en PMORVG I: 7, 41 días hábiles. 1.2. Tiempo medio de espera en PMORVG II: 16, 57días hábiles. 1.3. Tiempo medio de espera en PMORVG III: 33 días hábiles.		
Principales indicadores de resultados	Finalización de procesos de intervención: 2.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 12,77% 2.2. Cierre por derivación a otro recurso (cumplimiento parcial de objetivos y/o intervención de otro recurso): 25,03% 2.3. Cierre por alta voluntaria: 5,49% 2.4. Cierre por abandono de intervención: 26,82% 2.5. Cierre por rechazo de prestación: 2,94% 2.6. Cierre por cambio lugar de residencia: 11,37% 2.7. Cierre por fin de intervención con mantenimiento de ATENPRO: 12, 39% 2.7 Cierre por otros motivos: 3, 19%		

- *N.º personas atendidas*

  En 2025 se atendieron 2.523 personas, de las cuales 2.313 eran mujeres, incluidas 2 menores víctimas de violencia de pareja/expareja (91,6% del total), incrementándose con respecto al 2024 en un 0,614%. Se atendió asimismo a 154 menores y 56 familiares adultos. Entre las mujeres atendidas, 964 acudieron por primera vez al servicio (40,91%).

- *Expedientes derivados del Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección*

  Durante el ejercicio 2025, el Punto Coordinador derivó un total de 1.543 órdenes de protección. De ellas, 311 dieron lugar a la apertura de expediente, lo que supone que el 20,15% de los nuevos expedientes tramitados procedían directamente del Punto Coordinador de Órdenes de Protección.

- *Vías de acceso*

  El análisis de la procedencia de los casos nuevos atendidos en el PMORVG revela que la principal vía de acceso al servicio continúa siendo el Punto de Coordinación (DGI), con 311 expedientes lo que representa (55,74%) del total de derivaciones. En segundo lugar, destaca las derivaciones del SAVG, con 190 derivaciones (34,06%) de los casos. La iniciativa propia se consolida como tercer lugar con 132 casos (23,66%).

  Es importante destacar la derivación de los Espacios de Igualdad (7,17%) y otros dispositivos municipales (6,81%).

  En comparación con 2024 se observa:

  - Descenso de expedientes derivados a través del Punto de Coordinación (346 → 311).
  - Descenso del Punto de Coordinación (346 → 311).
  - Incremento muy significativo de derivaciones desde SAVG (106 → 190).
  - Mantenimiento relativo de iniciativa propia (145 → 132).
  - Reducción de derivaciones de Policía Nacional (40 → 27) y Policía Local (30 → 18).
  - Ligera disminución de Juzgados (38 → 28).
  - Estabilidad en derivaciones desde centros sanitarios, 016, VIOGEN y recursos residenciales.

  El conjunto evidencia una redistribución de las vías de acceso, con descenso de canales institucionales tradicionales y aumento de derivaciones procedentes de recursos municipales especializados.

- *Distribución de mujeres por distritos.*

  Durante el año 2025, las mujeres nuevas que accedieron al recurso proceden mayoritariamente de los siguientes Distritos: Puente de Vallecas (38,5 %), Carabanchel (35,1 %) y Latina (23,8 %). Por su parte, los distritos de procedencia minoritarios han sido Arganzuela (0,3%) y Moratalaz (0,7%).

- *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. Durante el 2025, el 89,4% fueron casos derivados de la violencia de pareja/expareja. Así mismo, se atendió a 8 mujeres víctimas de violencia de género ejercida por padre biológico, lo que supone un 0,78%, 2 mujeres fueron atendidas por agresión sexual y 1 mujer por acoso laboral sexual.

- *Intervención individual*

  Durante el 2025, se han registrado un total de 12.409 intervenciones individuales distribuidas en las siguientes áreas:

  - Asistencia Psicológica (42,2%)*
  - Atención Social (33,5%)
  - Asesoría Jurídica (12,7%)
  - Psicología Infanto-juvenil (11,6%)

- *Procesos y resultado de las intervenciones*

  Se cerraron 946 casos, un 14,57% menos que en 2024 (1.107). Los principales motivos de cierre fueron abandono (27,81%) y cumplimiento total o parcial de objetivos (16,94%).

- *Intervención Grupal*

  En 2025, se han realizado 13 actividades grupales con una participación de 77 mujeres. siendo codirigidas por profesionales de distintas áreas de intervención**.**

- *Gestión del Servicio ATENPRO*

  Se tramitaron 559 altas (558 ordinarias y 1 extraordinaria), 6 más que en 2024. Así mismo, se registraron 504 bajas, motivadas principalmente por: Incumplimiento en un 58,13% (293 casos) y por baja voluntaria, un 29,76% (150 casos).

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		
N.º de atenciones individuales realizadas en 2025	17494		
N.º de mujeres atendidas	2.060		
N.º de hijos/as atendidos	hijas menores de edad 201 hijos menores de edad 128 hijas mayores de edad 0 hijo mayor de edad 0		
N.º de otros familiares atendidos/as	mujeres mayores de edad 2 menor de edad 1		
N.º de familiares adultos de víctimas mortales	hijas 3 Hijos 2 mujer otros familiares 2 hombres otros familiares 0		
N.º de menores familiares de víctimas mortales	Hijas 2 / Hijos 0		
Tasa de cobertura	100%		
N.º centros	2		
Presupuesto en 2025	1.403.677,39	**% ejecutado**	99,99%
Recurso web	Red Municipal contra Violencia de Género Pareja/Expareja	**perfiles redes sociales**	@Madridlgualdad
Principales indicadores de procesos	1.Tiempo medio de espera para primera atención en el servicio: días 1.1. Tiempo medio de espera en CAPSEM Norte: 3.5 1.2. Tiempo medio de espera en CAPSEM Sur: 5.45		
Principales indicadores de resultados	Finalización de procesos de intervención: 2.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 23.6 % 2.2. Cierre por cumplimiento parcial de objetivos: 17.03 % 2.3. Cierre por alta voluntaria: 7.3 % 2.4. Cierre por abandono de intervención: 31.63 % 2.5. Cierre por cese de prestación: 0% 2.6. Cierre por derivación a otros recursos: 16.91 % 2.7. Cierre por otros motivos: 3.53 % (cambio de domicilio)		

- *N.º personas atendidas*

En 2025 se mantuvieron procesos de intervención con 2.399 personas: 2.060 mujeres, 128 hijos y 201 hijas, así como 7 familiares de víctimas mortales y 3 familiares de mujeres víctimas de violencia de género. Este volumen supone un incremento global del 13,66% respecto a 2024.

- *Distribución de mujeres y menores por distritos.*
  Se atendieron casos de todos los distritos de la ciudad. Los de mayor incidencia fueron Carabanchel (10,63%), Puente de Vallecas (8,79%) y Latina (7,81%). Los de menor volumen fueron Moncloa (1,63%) y Chamberí (1,74%).

- *Resultados de intervención*
  En 2025 se cerraron 822 casos, con la siguiente distribución de motivos: por cumplimiento total de objetivos (23,6%), por cumplimiento parcial de objetivos (17.03%); por derivación a otro recurso considerado más idóneo (16.91%), por abandono de la intervención (31.63%), por altas voluntarias (7.3%) y por otras diversas circunstancias tales como cambio de domicilio (3,53%).

  La tasa de abandono continúa siendo elevada (33,93% en CAPSEM Norte y 28,88% en CAPSEM Sur), si bien desciende respecto a 2024.

- *Datos de Intervención Grupal.*
  Durante 2025 participaron 563 mujeres en intervenciones grupales: 260 en CAPSEM Norte y 303 en CAPSEM Sur. Se desarrollaron 39 grupos de carácter socioeducativo, terapéutico, jurídico y de relación materno-filial.

16.4.-ASEGURAR LA DETECCIÓN TEMPRANA Y LA ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, TRATA Y PROSTITUCIÓN FORZADA

Para la consecución de este objetivo, durante el ejercicio 2025 la Dirección General ha impulsado, en coordinación con distintas Áreas de Gobierno y Direcciones Generales, diversas actuaciones destinadas a reforzar la detección temprana de las diferentes formas de violencia contra las mujeres. Las principales líneas de trabajo han sido las siguientes:

- En el marco del III Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Madrid (2024-2027), se desarrollaron acciones formativas a través de Madrid Talento y del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE) dirigidas a profesionales municipales:
  - Curso "Identificación de Víctimas de Trata y Explotación Sexual": 1 edición con 20 asistentes (todas mujeres).
  - Curso "Atención Integral a Mujeres y Adolescentes Víctimas de Violencia Sexual": 2 ediciones con 19 y 20 participantes.
  - Curso "Coordinación y Colaboración con los Recursos de la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género", dirigido al Grupo Romeo del SAMUR-PC: 2 ediciones con 12 asistentes en cada una.

- Se llevaron a cabo intervenciones técnicas y participación en jornadas y foros especializados por parte de profesionales de la Subdirección General y de los centros de la Red Municipal:

- Intervención en la I Cumbre Mundial de Buenas Prácticas en la Atención a Víctimas de Trata (Universidad Rey Juan Carlos), con dos ponencias del Departamento.
- Participación del Centro de Crisis Pilar Estébanez en la III Edición del Especialista Universitario en Violencias Sexuales (Universidad de las Islas Baleares).
- Entrevista de Médicos del Mundo a las coordinadoras del Centro de Emergencia Mariana Pineda y Casa Pandora.
- Participación del Departamento y del Centro de Crisis en las jornadas "Abordaje sanitario integral de la violencia sexual", centradas en el Protocolo Código VISEM.
- Ponencias dirigidas al personal sanitario del Hospital Gregorio Marañón sobre atención integral a víctimas de violencia sexual.

➢ Igualmente se han desarrollado diferentes actividades de prevención y sensibilización:

- Dos sesiones formativas para el personal voluntario de Puntos Violeta en fiestas municipales (34 y 18 participantes).
- Formación conjunta con la Subdirección General de Igualdad dirigida a Agentes Tutores de Policía Municipal.
- Acción formativa a las directoras de escuelas infantiles municipales (4 participantes).
- Participación en medios de comunicación (RNE, COPE y El Español) para visibilizar la Red Municipal.
- Recepción de la Comisión para la Ciudadanía y la Igualdad de Género de Portugal para el intercambio de experiencias en violencia sexual.

➢ Colaboración en Investigaciones

- Se realizaron entrevistas en el marco del estudio sobre Adicciones y Violencia de Género, con participación de ambas Unidades y de los centros de ambas Redes, a fin de aportar información cualitativa sobre la intervención especializada.

  Para garantizar una atención integral y el acompañamiento especializado a mujeres víctimas de violencia sexual, trata y otras vulneraciones de derechos humanos en contextos de prostitución, el Ayuntamiento de Madrid dispone de dos redes municipales: Red municipal contra la violencia sexual y la Red municipal contra la trata y la explotación sexual

Ambas redes desarrollan su labor desde una triple perspectiva: la defensa y garantía de los derechos humanos de las supervivientes, la lucha contra la violencia de género y la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

16.4.1.- UNIDAD MÓVIL

Toda la información detallada sobre este recurso se encuentra disponible en este enlace.

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		
N.º de mujeres atendidas en 2025	850	Definición de personas usuarias	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
N.º de intervenciones realizadas con las mujeres atendidas en 2025	2.956		
Tasa de cobertura	100 %		
Presupuesto en 2025	290.158,00 €	**% ejecutado**	99,93 €
Recurso web	Concepción Arenal	**Perfiles redes sociales**	@madridigualdad
Principales indicadores de procesos	% de mujeres contactadas respecto a las presentes en el espacio de intervención de la Unidad Móvil: 53,65 € %		
	Incremento de contactos en pisos: 252 (21,15 %)		
Principales indicadores de resultados	N.º de altas nuevas: 390 mujeres N.º de pisos/clubs en intervención: 61 pisos y 6 clubes		

- *Mujeres atendidas y contactos realizados*
  En 2025, la Unidad Móvil atendió a 850 mujeres procedentes de 37 países. Se realizaron 3.429 contactos con mujeres en contextos de prostitución, de un total estimado de 6.391 presentes:

  - Medio abierto: 1.672 contactos (48,76 %).
  - Medio cerrado: 1.757 contactos (51,24 %), de los cuales 1.443 en pisos y 314 en clubs.

- *Medio Abierto*
  La Unidad Móvil recorre espacios con presencia de prostitución en la ciudad de Madrid, con el fin de aproximarse y responder a las necesidades del mayor número de mujeres.

  Las zonas en las que se interviene de manera periódica y con mayor presencia de mujeres en calle son:

  - Distrito Centro: Jacinto Benavente, Desengaño, Montera y Fuencarral.
  - Distrito Moncloa-Aravaca: Casa de Campo, Batán y Paseo del Rey.

- Distrito Villaverde: Colonia Marconi y Polígono industrial El Gato.
- Distrito Vicálvaro: Polígono industrial.

El Polígono El Gato (Villaverde) concentró 448 contactos (26,79 %), siendo el principal punto de actuación en vía pública.

Se contabilizaron 2.518 mujeres en medio abierto, lo que supone un descenso del 9,84 % respecto al año anterior.

- *Medio Cerrado*

  Durante el año se actuó en 61 pisos, un 12,96 % más que en el ejercicio previo, realizando 1.443 contactos, con una presencia estimada de 3.404 mujeres.

  Se mantuvo la intervención en los clubes en los que ya se había actuado el año anterior, alcanzando un total de 6 establecimientos, en los que se efectuaron 314 contactos, con una presencia registrada de 469 mujeres, destacando la detección de indicadores significativos de trata.

  En el ámbito de la intervención en espacios cerrados, el distrito de Arganzuela se identifica como el principal punto estratégico de actuación, con 900 contactos (26,26 % del total anual).

- *Áreas de intervención*

  Se han realizado un total de 2.956 intervenciones con mujeres previamente contactadas por la Unidad Móvil, tanto en medio abierto como en medio cerrado.

  Del total de intervenciones realizadas, 1.206 (40,80%) fueron en medio abierto, 1.445 (48,89%) en pisos y 305 (10,31%) en clubs, lo que supone una mayor concentración de la intervención en espacios cerrados, en línea con la evolución de los contextos de prostitución y explotación sexual detectados en la ciudad.

  La intervención se centró en los ámbitos social, sanitario y jurídico, siendo el apoyo social la vía principal para el acceso a recursos y coberturas básicas.

  Las mediadoras interculturales realizaron 769 intervenciones, orientadas fundamentalmente al acceso a ayudas sociales, el acompañamiento sanitario y la dinamización de talleres jurídicos.

16.4.2.- Centro de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Trata y Explotación Sexual Concepción Arenal

Toda la información detallada sobre este recurso se encuentra disponible en el siguiente enlace: centro de atención integral Concepcion 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 una atención integral, el acompañamiento especializado y la identificación y construcción conjunta de alternativas de recuperación personal, social y laboral que faciliten el desarrollo de un proyecto de vida al margen de la prostitución.		
N.º de mujeres atendidas en 2025 (total)	656	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
N.º de intervenciones realizas con las mujeres atendidas en 2025 (total)	12.541		
Tasa de cobertura	100 %		
Presupuesto en 2025	669.042,00 €	**% ejecutado**	99,94 %
Recurso web	Concepción Arenal	**Perfiles redes sociales**	@madridigualdad
Principales indicadores de procesos	Incremento del n.º de mujeres derivadas a entidades vinculadas al empleo: 5,72 % Incremento de intermediaciones laborales:10,50 %		
Principales indicadores de resultados	Inserciones laborales efectivas:119 mujeres		

- *Mujeres atendidas*

En 2025, el Centro Concepción Arenal atendió a 656 mujeres, lo que supone un incremento del 7,89 % respecto al año anterior. De ellas, 155 accedieron por primera vez.

La principal demanda inicial fue el apoyo social (27,10 %), seguida del asesoramiento jurídico y del área de empleo (20,65 % cada una). Las solicitudes de formación representaron el 9,03 %, reflejando la importancia que las mujeres otorgan a la mejora de competencias y empleabilidad.

- *Áreas de Intervención*

Se efectuaron 12.541 atenciones, un 6,67 % más que en 2024.

Por áreas de intervención, se distribuyen: 5.050 (40,27 %) en el área social; 4.192 (33,43 %) en el ámbito laboral; 2.303 (18,37 %) en el área jurídica; 684 (5,45 %) atenciones psicológicas; 138 (1,10 %) atenciones grupales y 174 (1,38 %) actuaciones interáreas.

El área social concentró el mayor volumen de atención por su papel de puerta de entrada y referencia de los casos.

El área de empleo y formación destacó por la continuidad e intensidad de los itinerarios sociolaborales: en 2025, 374 mujeres participaron en acciones para mejorar su empleabilidad y se desarrollaron 99 acciones formativas. La colaboración con 111 empresas y entidades permitió 203 derivaciones, 216 ofertas gestionadas, 515 orientaciones individuales, 457 intermediaciones, 352 coordinaciones, 77 entrevistas de diagnóstico y 119 inserciones laborales.

Este volumen y diversidad de actuaciones refleja la necesidad de un acompañamiento personalizado y sostenido en el tiempo, destacando el papel estratégico del área de empleo y formación en los procesos de mejora de la empleabilidad y autonomía económica de las mujeres atendidas.

- *Itinerarios Formativos para la Inserción Sociolaboral*

Estos itinerarios constituyen un servicio de apoyo a la inserción sociolaboral dirigido a mujeres atendidas por la Red Municipal contra la trata y explotación sexual.

Durante 2025 se desarrollaron dos itinerarios, integrados en el programa de atención integral del centro Concepción Arenal: "*Curso de limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales" y el "Certificado Profesional de Actividades Auxiliares de Comercio"*, ambos con una duración de 480 horas.

Participaron 30 mujeres, todas finalizando con éxito. Un 50 % accedió a un empleo tras completar su formación (15 inserciones laborales). Cada itinerario contó con una beca formativa de 3.760 euros por participante, destinada a garantizar su sostenimiento económico y favorecer su dedicación al proceso de inserción.

- *Acciones de coordinación con otros recursos y servicios*

El Centro Concepción Arenal realizó 1.657 coordinaciones con recursos y entidades colaboradoras, en el marco de los protocolos y procedimientos establecidos, con el fin de asegurar una atención integral, eficaz y continuada a las mujeres atendidas.

16.4.3.- Centro de Emergencia para la Atención a Mujeres Víctimas de Trata con fines de Explotación Sexual y otros Abusos de Derechos Humanos en contextos de prostitución *Mariana Pineda*

Toda la información detallada sobre este recurso se encuentra disponible en el siguiente enlace: centro de emergencia para víctimas de trata Mariana Pineda

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, solas o acompañadas por menores a su cargo.		
Objetivo	Proporcionar un alojamiento protegido, temporal y seguro, junto con una atención integral en situaciones de emergencia, mediante dos fases complementarias, una fase de urgencia con una acogida máxima de 15 días y una fase de estabilización orientada a la atención integral y al acompañamiento hacia procesos de autonomía personal y social que garanticen una respuesta eficaz y adecuada a las necesidades de las mujeres atendidas.		
N.º de mujeres y menores que acceden al alojamiento protegido en 2025 (total)	73	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución y menores a cargo.
N.º de intervenciones realizadas con las mujeres y menores alojadas en 2025 (total)	25.875		
Tasa de cobertura	100 %		
Plazas disponibles en Centro de emergencia	15		
Presupuesto en 2025	1.005.727,61 €	**% ejecutado**	99,99 %
Recurso web	Centro de emergencia para víctimas de trata - Ayuntamiento de Madrid	**Perfiles redes sociales**	@madridigualdad
Principales indicadores de procesos	N.º de mujeres y menores nuevos: 61 (43 mujeres y 18 menores)		
Principales indicadores de resultados	Fin de estancia de las mujeres y menores por cumplimiento de objetivos 29 (18 mujeres y 11 menores)		

- *Servicio de información y orientación de la línea 900*

La línea 900 presta atención telefónica de emergencia 24 horas, orientada a la detección, valoración y activación inmediata de los recursos necesarios ante situaciones urgentes que afecten a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y a mujeres en contextos de prostitución, así como a sus hijas e

hijos menores. Este servicio garantiza una respuesta rápida, coordinada y segura, facilitando el acceso urgente al Centro de Emergencia.

En 2025 se atendieron 247 llamadas:

- 183 llamadas de emergencia (74 %), procedentes de mujeres, entidades, profesionales y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (UCRIF, Policía Nacional, UCO).
- 64 llamadas no urgentes (26 %), cifra que continúa descendiendo, reflejando un mejor ajuste entre las demandas recibidas y las funciones del recurso.

- *Mujeres y menores en alojamiento*

  Durante 2025 fueron atendidas 73 personas en el Centro de Emergencia: 51 mujeres y 22 menores, lo que supone un aumento del 7,35 % respecto al año anterior.
  El Centro Mariana Pineda mantuvo una ocupación del 100 % durante todo el ejercicio.

- *Áreas de Intervención*

  Durante el período de estancia en el alojamiento se realizaron 25.875 atenciones dirigidas a mujeres y menores acogidos. Del total de atenciones, 17.336 (67%) correspondieron al área educativa, 2.417 (9,34%) al área social, 2.288 (8,84%) al área de mediación intercultural, 1.931 (7,46%) al área jurídica, 1.719 (6,64%) atenciones psicológicas y 184 (0,72%) a intervenciones interáreas.

  El área educativa concentró el mayor volumen de intervenciones, debido a la complejidad de las situaciones atendidas y a la necesidad de un acompañamiento intensivo durante los procesos de recuperación y autonomía.

- *Acciones de coordinación con otros recursos y servicios*

  Se efectuaron 1.896 coordinaciones, esenciales para garantizar una atención integral y la continuidad de los procesos. Destacan las realizadas con:

  Centro Concepción Arenal y Servicios Sociales de distrito, como recursos clave de continuidad.

  Casa Pandora y Piso Semiautónomo, como alojamientos protegidos para fases posteriores del proceso.

  Centro de Salud Comunitaria, para la atención sanitaria especializada.

  UCRIF, en la identificación y tramitación de denuncias de víctimas de trata.

  SAMUR Social, responsable de la evaluación urgente y la gestión de recursos de alojamiento en emergencias.

16.4.4.- Alojamiento Protegido

Toda la información detallada sobre este recurso se encuentra disponible en el siguiente enlace: alojamiento protegido Casa Pandora

16.4.4.1 Fase I - Piso Protegido – Casa Pandora

ALOJAMIENTO PROTEGIDO CASA PANDORA			
Población a la que se dirige	Mujeres, con o sin menores a cargo, víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución.		
Objetivo	Proporcionar un recurso residencial de larga estancia que ofrezca alojamiento temporal protegido y atención integral especializada, garantizando la seguridad, la manutención y el bienestar de las víctimas, y desarrollando un plan de atención individualizado, especializado e interdisciplinar que asegure su recuperación integral		
N.º de personas alojadas en 2025 (total)	15	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución y menores a cargo.
N.º de intervenciones realizas con las mujeres y menores alojadas en 2025 (total)	8.741		
Tasa de cobertura	100 %		
Plazas disponibles en 2025	10		
Presupuesto en 2025	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: 4 mujeres y 5 menores		
Principales indicadores de resultados	Fin de estancia de mujeres por cumplimiento de objetivos: 4		

- *Mujeres y menores en alojamiento*

  En 2025 se alojaron en Casa Pandora un total de 15 personas: 8 mujeres y 7 menores.

- *Áreas de Intervención.*

Las atenciones efectuadas alcanzaron las 8.741, con la siguiente distribución: 6.736 (77,05%) del área educativa; 6.736 (77,05 %) del área psicológica, 321 (3,67%) del área jurídica, 129 (1,48%) del área social, 150 (1,72 %) son atenciones de carácter transversal y 4 (0,05%) atenciones grupales.

El área educativa concentró la mayor parte de las intervenciones, orientadas a la convivencia en el alojamiento, la adquisición de hábitos saludables, la participación en actividades de ocio, el desarrollo de talleres educativos y la planificación económica.

El área psicológica fue la segunda en volumen, centrada en intervenciones terapéuticas individuales, acompañamientos, atención en crisis, coordinaciones y acciones grupales, como la escuela de madres.

Asimismo, se realizaron 4 talleres externos en colaboración con el servicio de ginecología del Centro Madrid Salud Comunitaria de Ciudad Lineal, consistentes en un Taller de Salud Sexual dirigido a supervivientes de explotación sexual.

- *Acciones de coordinación con otros recursos y servicios*

  El dispositivo llevó a cabo 760 coordinaciones con recursos especializados de los ámbitos social, sanitario, educativo, policial y de empleo, con el fin de garantizar una atención integral y continuada.

16.4.4.2 Fase II – Piso Semiautónomo

PISO SEMIAUTÓNOMO			
Población a la que se dirige	Mujeres con o sin menores a cargo, víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución		
Objetivo	Garantizar un alojamiento temporal protegido con atención especializada que garantice la seguridad, la manutención y el bienestar de las víctimas, mediante la implementación de un plan de atención individualizado orientado a su recuperación integral.		
N.º de mujeres y menores alojadas en 2025 (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
N.º de intervenciones realizadas con las mujeres y menores alojadas en 2025 (total)	3.382		
Tasa de cobertura	100 %		
Plazas en 2025	8		
Presupuesto en 2025	71.320,00 €	**% 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: 4 mujeres y 4 menores		
Principales indicadores de resultados	Fin de estancia de las mujeres por cumplimiento de objetivos: 4 mujeres.		

- *Mujeres y menores en alojamiento.*

  En 2025, el recurso alojó a 16 personas: 8 mujeres y 8 menores, la misma cifra que el año anterior. La ocupación media anual fue del 92,78 %.

- *Áreas de Intervención.*

Se registraron 3.382 atenciones socioeducativas; la atención psicológica y la asistencia jurídica —cuando procede— se prestan desde el centro Concepción Arenal.

Al tratarse de un recurso temporal, la intervención educativa está centrada en el diseño y seguimiento de un plan de ahorro, el fomento de la autonomía personal, el acompañamiento en la búsqueda activa de empleo y el apoyo en la identificación de alternativas habitacionales de cara a la salida definitiva del recurso.

Las actuaciones más habituales fueron las sesiones individuales de seguimiento y las coordinaciones profesionales, complementadas con talleres y actividades grupales orientadas a reforzar competencias básicas para la autonomía personal y doméstica.

16.4.5-. Centro de Crisis 24 Horas para la Atención a Mujeres Víctimas De Violencia Sexual *Pilar Estébanez*

Toda la información detallada sobre este recurso se encuentra disponible en el siguiente enlace: centro de crisis 24 horas Pilar Estébanez

- *Servicio de Información y orientación de la Línea 900*

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 de manera inmediata e integral las situaciones de emergencia de mujeres mayores de 16 años que hayan sufrido recientemente un intento o una situación de violencia sexual, o que se encuentren en crisis por la violencia vivida, garantizando una intervención a corto y medio plazo orientada a la superación de las secuelas y proporcionando un acompañamiento continuado durante su proceso de recuperación.		
N.º de atenciones 2025 (total)	8.361	**Definición de personas usuarias**	Mujeres víctimas de violencia sexual, familiares y personas del entorno cercano.
N.º de mujeres atendidas en 2025 (total)	614		
Tasa de cobertura	100 %		
Presupuesto en 2025	1.114.143,17 €	**% ejecutado**	99,99 %
Recurso web	Centro de crisis contra la violencia sexual Pilar Estébanez -	**Perfiles redes sociales**	@madridigualdad

	Ayuntamiento de Madrid		
Principales indicadores de procesos	N.º Informes a petición de Juzgados: 81 Asistencia a juicios: 14		
Principales indicadores de resultados	N.º de mujeres que denuncian tras su paso por el Centro: 49		

En 2025 se atendieron 1.755 llamadas. De ellas, 1.246 (70,99 %) fueron realizadas por víctimas, consolidando la línea como acceso directo al recurso. Además, se recibieron 159 llamadas de familiares (9,05 %), 98 de profesionales (5,6 %), 242 solicitudes de orientación de entidades (13,8 %) y 10 consultas generales (0,56 %).

Esta distribución confirma la relevancia de la Línea 900 como herramienta esencial de acceso, orientación y coordinación, con un claro enfoque en la atención directa a las víctimas y en el apoyo a su entorno y a las y los profesionales implicados.

- *Intervención en crisis*

En 2025, la Línea 900 atendió a 1.246 mujeres que solicitaron diferentes atenciones: 410 (32,9%) correspondieron a situaciones de emergencia, lo que refleja la relevancia del servicio como recurso de atención inmediata ante episodios de violencia sexual reciente o en situaciones de crisis. Dentro de las situaciones de emergencia atendidas, 230 casos estuvieron relacionados con agresiones recientes, y requirieron una intervención inmediata y urgente, así como la activación de recursos sanitarios, policiales y de protección; 180 estuvieron vinculadas a episodios de violencia sexual no recientes, en las que fue necesario proporcionar contención emocional, valoración del riesgo y orientación especializada.

Finalmente, 836 atenciones (el 67,09%) proveyeron información y orientación a mujeres que demandaban asesoramiento, acompañamiento y derivación a recursos especializados.

- *Mujeres atendidas*

El Centro atendió a 614 mujeres, 427 nuevas usuarias (+0,23 %).

Se inició intervención en el Programa de Atención Integral con 217 mujeres, para recibir acompañamiento, atención e intervención desde los ámbitos social, psicológico y/o jurídico, en función de sus necesidades. Del total de mujeres participante, 200 procedían de la atención inmediata e intervención en crisis y 17 accedieron directamente al programa, por no requerir previamente atención inmediata.

- *Acompañamientos*

Durante 2025, se realizaron 97 acompañamientos orientados a garantizar una atención integral y el acceso efectivo a los recursos sanitarios, policiales y judiciales. La mayor parte de los acompañamientos se concentraron en el ámbito sanitario, 64 (65,97%) acompañamientos vinculados a la derivación a hospitales o centros

sanitarios y a la activación del código VISEM, lo que refleja la relevancia de la atención médica inmediata y especializada.

En segundo lugar, se llevaron a cabo 26 (26,8%) acompañamientos a la Unidad de Familia y Mujer de la Policía Nacional (UFAM) para la interposición de denuncia, reflejando el apoyo prestado a las mujeres en el inicio del proceso policial y de protección.

Por último, fueron 7 (7,23%) los acompañamientos a juzgados, destinados a diligencias previas, ruedas de reconocimiento y comparecencias para la adopción de medidas de protección.

- *Tipo de violencia sexual sufrida*

Los delitos contra la libertad sexual de los que fueron víctimas las 427 nuevas mujeres atendidas en el Centro fueron: violación 61 (14,29 %), agresión sexual 265 (62,06 %), acoso sexual 46 (10,77 %) y otros tipos de violencias sexuales 55 (12,88 %). En 44 casos (10,3%) la violencia sexual se cometió mediante sumisión química y 13 (3,04%) mujeres sufrieron una agresión múltiple.

En relación con el vínculo existente entre la víctima y el agresor, la mayoría de los casos se produjeron en el ámbito de las relaciones entre conocidos: 257 (60,19%) fueron agresores pertenecientes al entorno cercano o familiar, 110 casos (25,76%) se refieren a personas conocidas recientemente y en 60 casos (14,05%) el agresor es desconocido.

- *Áreas de Intervención*

En 2025, se llevaron a cabo 8.361 intervenciones en el marco de los Programas de Atención Inmediata y de Atención Integral a corto y medio plazo, dirigidas tanto a las mujeres atendidas como a sus familiares.

La distribución de las intervenciones, según las áreas de actuación, fue: 3.244 (38,8%) intervenciones en el área psicológica, 9 de las cuales fueron dirigidas a familiares; 2.364 (28,27%) intervenciones en el área social, 31 de ellas fueron dirigidas a familiares; y 2.753 (32,93%) atenciones en el área jurídica, 25 correspondieron a asesoramientos jurídicos a familiares.

Las mujeres atendidas presentan habitualmente sintomatología traumática y situaciones de crisis emocional, lo que hace necesaria una atención psicológica continuada tanto en la fase inmediata como en los procesos de recuperación a corto y medio plazo.

El elevado número de intervenciones del área de atención social responde a la complejidad de las situaciones personales, familiares y socioeconómicas que presentan las mujeres atendidas como consecuencia de la violencia sexual.

- *Acciones de coordinación con otros recursos y servicios*

Se efectuaron 1.507 coordinaciones para garantizar una atención integral y una respuesta coordinada con los distintos ámbitos implicados.

- *Atenpro*

A lo largo de 2025, desde el Centro de Crisis se tramitaron 9 solicitudes del servicio ATENPRO -Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia de género-, que proporciona a las usuarias un dispositivo móvil con geolocalización, que permite el contacto directo, gratuito y continuado con un Centro de Atención especializado, operativo las 24 horas del día, los 365 días del año, desde cualquier lugar.

- *Protocolo código VISEM*

Es el protocolo de actuación sanitaria urgente y coordinada ante la violencia sexual en la Comunidad de Madrid, que refuerza los circuitos de derivación y la respuesta sanitaria y psicosocial. El Ayuntamiento participa operativamente a través del Centro de Crisis 24 horas, que proporciona acompañamiento inmediato y apoyo social, jurídico y psicológico durante todo el proceso.

El Centro de Crisis desempeña un papel operativo esencial en el protocolo de asistencia urgente a víctimas de violencia sexual. En 2025 se realizaron 64 acompañamientos hospitalarios:

- 43 casos (67,19 %) con contacto directo inicial con el Centro.
- 21 casos (32,81 %) derivados desde hospitales o a través de SUMMA/SAMUR.

Además, se produjeron 93 contactos iniciales de mujeres en el marco del VISEM, 82 tras recibir atención hospitalaria.

16.4.6-. Centro de Atención Integral a Mujeres Contra la Violencia Sexual de la Ciudad de Madrid y Atención a Familiares *Benita Pastrana*.

Toda la información detallada sobre este recurso se encuentra disponible en el siguiente enlace: centro de atención integral 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, familiares, personas del entorno cercano, profesionales y población en general		
Objetivo	Prestar atención integral y especializada a mujeres víctimas de violencia sexual —pasada o no reciente— con el fin de favorecer la superación de las secuelas derivadas de la violencia sexual vivida.		
N.º de atenciones en 2025 (total)	3.827	**Definición de personas usuarias**	Mujeres mayores de 16 años que hayan sufrido violencia sexual, así como sus familiares y personas del entorno cercano.
N.º de mujeres atendidas en 2025 (total)	841		
Tasa de cobertura	100 %		
Presupuesto en 2025	541.197,04 €	**% ejecutado**	99,99 %
Recurso web	Centro de atención integral contra la violencia sexual Benita Pastrana - Ayuntamiento de Madrid	**Perfiles redes sociales**	@madridigualdad
Principales indicadores de procesos	N.º de horas de sensibilización y prevención de la violencia sexual: 207 horas.		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de las usuarias: 4,85 sobre 5.		

- *Servicio de Información, orientación y asesoramiento*

En 2025 se registraron 546 demandas: 385 de mujeres víctimas (70,51 %), 48 de familiares (8,79 %), 107 de profesionales (19,6 %) y 6 de población general (1,1 %). El servicio se consolida como recurso accesible y especializado para las víctimas y como punto de referencia para su entorno y para profesionales.

- *Mujeres atendidas*

En 2025, fueron atendidas 841 mujeres, de las que 290 accedieron por primera vez al centro.

- *Tipo de Violencia Sexual Sufrida*

El principal motivo de demanda de atención en la edad adulta de las mujeres atendidas por primera vez es la violencia sexual sufrida en la infancia, representa el 77% (224 mujeres) de los casos.

- *Intervenciones por áreas*

A lo largo de 2025, se realizaron 3.827 intervenciones dirigidas tanto a mujeres como a sus familiares, lo que supone un incremento del 37,02 % respecto al año anterior.

Del total de intervenciones, 2.724 (71,18%) correspondieron al área psicológica, 820 (21,43%) al área social y 283 (7,39 %) fueron atenciones jurídicas.

La atención psicológica concentra la mayor parte de las intervenciones por la persistencia de secuelas emocionales asociadas a la violencia sexual pasada.

- *Acciones de coordinación con otros recursos y servicios*

Se efectuaron 211 coordinaciones para garantizar un abordaje integral y asegurar la continuidad del acompañamiento especializado.

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

La Asociación APRAMP desarrolla un proyecto destinado a fortalecer las capacidades de mujeres víctimas de violencia de género, trata y/o explotación sexual para favorecer su acceso al empleo, promoviendo su desarrollo profesional y autonomía económica. La iniciativa actúa sobre las barreras estructurales y personales que dificultan su inserción laboral.

En 2025 se impartieron dos ediciones del programa de formación en confección textil, con 520 horas cada una (460 horas de capacitación técnica y 60 horas de formación transversal).

El proyecto se ejecuta en el marco de la Línea de Subvención 8: "Fomentar la igualdad, la diversidad y la atención frente a la violencia de género", del Plan Estratégico de Subvenciones 2024-2027, mediante una subvención nominativa de 100.000 euros.

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 la Estrategia de Empleo de la Ciudad de Madrid 2024-2027, la Agencia para el Empleo y el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad mantienen una colaboración estrecha orientada a favorecer la inserción laboral de los colectivos más vulnerables.

En 2025 se incorporaron 145 nuevas mujeres a los recursos de empleo: 52 procedentes de la Red Municipal de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual, Trata y Explotación Sexual y 93 de la Red de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género en la pareja o expareja.

Asimismo, en el marco del convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y PREZERO España, se desarrolló una actividad formativa teórico-práctica vinculada a la escuela de oficios de los servicios de conservación de parques y viveros municipales, con la participación de 5 mujeres, llevada a cabo en los Jardines del Buen Retiro.

16.5.3- Convocatoria pública de subvenciones 2025 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género

En el ámbito de Prevención y Atención Frente a la Violencia de Género de dicha convocatoria, se han subvencionado 7 entidades que desarrollan proyectos complementarios a las líneas de actuación de la Dirección General, por un importe total de 282.408,84 euros. Por primera vez, se ha valorado y otorgado por primera vez mayor puntuación a aquellos proyectos que complementen las prioridades de actuación de la Dirección General o contengan determinados elementos en su enfoque o metodología (enfoque interseccional o utilización de la inteligencia artificial). La mayor parte de los proyectos subvencionados inciden en la prevención y sensibilización, así como en la atención y acompañamiento emocional y jurídico a las mujeres víctimas.

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 2025 se registraron dos feminicidios en la ciudad de Madrid, con cuatro menores en situación de orfandad (tres niños y una niña). Como consecuencia de ello, se constituyeron dos Comités de Crisis, asumiendo la Unidad la recopilación de antecedentes y la coordinación del ofrecimiento de apoyo a las familias.

Por otro lado, se emitieron 52 comunicaciones institucionales de condena, visibilizando 48 feminicidios y 5 asesinatos de menores en contextos de violencia vicaria. Así mismo, se expresó el compromiso institucional y apoyo a 35 menores huérfanos por violencia de género.

Reparación Simbólica: En el ámbito de la reparación simbólica, durante 2025 se reforzaron las actuaciones de memoria dirigidas a las víctimas de violencia machista. Entre las principales acciones destacan:

- Acto institucional del 25 de noviembre, Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, en homenaje a las víctimas y supervivientes, con la asistencia del Alcalde, la Vicealcaldesa, el Delegado del Área y representantes de todos los grupos municipales y del Consejo de las Mujeres.

- Iluminación en color morado de la fachada del Palacio de Cibeles y de la fuente de Cibeles el 25 de noviembre.

- Conmemoración del 30 de julio, Día Mundial contra la Trata de Personas, centrada en la difusión de los servicios municipales de atención y en la sensibilización social, sumándose al lema de Naciones Unidas: "La trata de personas es delincuencia organizada: acabemos con la explotación".

- Acto institucional del 31 de enero de 2025, presidido por el Delegado del Área, para la entrega de diplomas a 30 mujeres víctimas de trata que finalizaron con éxito los itinerarios formativos de limpieza y actividades auxiliares de comercio. El acto, celebrado en la Casa de Fieras, constituyó un reconocimiento público a su esfuerzo y un ejercicio de reparación simbólica.

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 2025 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 para el seguimiento de casos de agresiones graves.

En el ejercicio 2025, se identificaron en la ciudad de Madrid un total de 11 casos que cumplían criterios de agresión grave. La Unidad de Atención a la Violencia de Pareja/Expareja coordinó la intervención municipal y la actuación conjunta con la Comunidad de Madrid.

- **Protocolo de seguimiento de notificaciones de VIOGEN.** La Unidad de Atención a Violencia de Pareja/Expareja accede al sistema VIOGEN como unidad responsable de los servicios asistenciales para víctimas de violencia de género de pareja/expareja en la Ciudad de Madrid.

En 2025 se recibieron 1.104 notificaciones, de las cuales 412 correspondieron a casos con especial vulnerabilidad. Se derivaron 205 al SAVG (49,75%) y 207 a PMORVG (50,24%). De estas mujeres, 134 (32,52%) accedieron efectivamente a intervención especializada.

En el ámbito de la trata y/o explotación sexual, durante 2025 se consolidó un amplio sistema de protocolos de coordinación y actuaciones conjuntas orientadas a garantizar una respuesta integral, coherente y eficiente frente a todas las manifestaciones de la violencia de género en la ciudad de Madrid:

I. Protocolos de coordinación externa:

Se mantuvieron y reforzaron los procedimientos operativos con organismos y entidades especializadas, entre los que destacan:

- Coordinación con la Red de Atención a Personas sin Hogar.
- Colaboración con entidades especializadas (Proyecto Esperanza y Amar Dragoste).
- Procedimientos con Madrid Salud para seguimiento sanitario.
- Actuación conjunta con los Centros de Atención a las Adicciones (CAD).
- Coordinación con la UCO de la Guardia Civil.

II. Protocolos internos de coordinación

Se actualizaron y aplicaron los protocolos operativos entre:

- Los recursos de la Red contra la Trata y la Explotación Sexual.
- Entre la Red contra la Trata y/o Explotación Sexual y La Red de atención integral a víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja y expareja
- Ambas redes municipales y la Red de Espacios de Igualdad.

Estos mecanismos aseguran continuidad en la atención, evitan duplicidades y permiten una respuesta integral y adaptada.

III. Violencia sexual: instrumentos de coordinación específicos

a. Protocolo Comunidad de Madrid – Ayuntamiento. Se reforzaron los circuitos de derivación entre el Centro de Crisis municipal y el Centro de Crisis 24 horas nº 2 de la Comunidad de Madrid, mejorando la comunicación, la coordinación y la continuidad asistencial.

b. Protocolo Código VISEM. Se celebraron tres reuniones de coordinación, se impartieron formaciones y se remitieron datos para el seguimiento de los casos activados, garantizando una actuación sanitaria urgente y coordinada.

c. Reuniones técnicas y visitas
   - Visitas de coordinación a los dos Centros de Crisis autonómicos.
   - Visita al Centro Pilar Estébanez por parte de profesionales de Madrid Violencia Cero, en el marco del Programa transversal "Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas" en la que se establecieron las bases para facilitar la coordinación y derivación entre ambos programas.
   - Participación en un reportaje de ONU Mujeres, destacando el modelo municipal y los Puntos Violeta.

IV. Jornadas, ponencias y acciones de trabajo en red. Los servicios municipales participaron en diversas iniciativas comunitarias, técnicas y formativas, entre ellas:

- Acción comunitaria con ISTMO y el CMS de Puente de Vallecas.
- Jornada con la Asociación contra el Cáncer en el marco del convenio con Madrid Salud.
- Presentación del Proyecto DOG ANGELS de terapia asistida con animales.

- Sesión de presentación de la evaluación externa del Centro Benita Pastrana.
- Reuniones con la Agencia para el Empleo para el Plan Camina al Empleo.
- Participación en Mesas de Salud, Mesas de Empleo, Redes de Abogacía y grupos técnicos en materia de trata, extranjería y protección internacional.
- Coordinación territorial en la Mesa Técnica de Prostitución de Villaverde.
- Reunión con UCRIF para reforzar detección y derivación de víctimas.

V. Actuaciones comunes en todas las formas de violencia de género

a. Tramitación de documentación y acreditaciones

- 521 citas gestionadas con la Brigada de Extranjería, 450 correspondieron a peticiones realizadas por la Red de atención a víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, y 71 a la Red de atención a víctimas de violencia sexual, trata y prostitución.
- 1.227 solicitudes de títulos habilitantes y acreditaciones estatales tramitadas (844 mujeres), con un incremento del 8,77 % en solicitudes y del 18,37 % en mujeres atendidas.

b. Coordinación municipal y asociativa

- Participación en la Comisión de Coordinación y Seguimiento del SAER.
- Colaboración con el Grupo de Trabajo de Voluntariado Joven para los Puntos Violeta.
- Participación en la Mesa VG–Adicciones de Madrid Salud.
- Asistencia a la Comisión Técnica Extendida del Plan Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores.
- Participación en la Mesa de Casos Violencia de Género-Adicciones.
- Participación en la Mesa de Juventud.
- Participación en el Proyecto Digital ALMA.
- Participación en el Proyecto de Estudios de Casos de Atención Social Primaria y Especializada en los distritos.

VI. Participación en el Observatorio Municipal de Violencia contra las Mujeres

En el marco del Observatorio Municipal de Violencia contra las Mujeres, órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento y coordinación en materia de análisis permanente del impacto de las violencias sobre las mujeres en la ciudad, en su sesión de diciembre de 2025 se presentó el estudio sobre violencia sexual en Madrid, elaborado por la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género.

Para su realización se contó con la colaboración de profesionales de distintos recursos municipales, Servicios Sociales, centros de mayores, centros juveniles y Espacios de Igualdad, entre otros, lo que permitió obtener una visión integral y multidimensional de la violencia sexual en el ámbito local.

16.8. LINEAS DE MEJORAS PREVISTAS

Con el objetivo de continuar fortaleciendo la calidad, la accesibilidad y la eficacia del modelo municipal de atención a la violencia de género en pareja y expareja, así como a

otras violencias como son la violencia sexual y la trata y explotación sexual, se plantean a continuación diversas líneas de mejora que orientan el desarrollo de los servicios para el próximo período. Estas propuestas responden a necesidades detectadas en la práctica profesional, a los cambios en la realidad social y a la voluntad de avanzar hacia un sistema más cohesionado, moderno y capaz de ofrecer respuestas integrales a las mujeres, menores y familias afectadas. Su implementación permitirá consolidar los avances alcanzados, reducir brechas territoriales y optimizar la coordinación entre dispositivos.

A. **Puesta en marcha del eje estratégico "Ciudad libre de violencia machista" en el marco de la Estrategia de igualdad entre mujeres y hombres de la ciudad de Madrid 2025-2026.**

   Impulsar la puesta en marcha de las líneas de acción y medidas previstas en la Estrategia de Igualdad.

B. **Implantar una aplicación informática unificada para la Red Municipal de Atención a la Violencia de Pareja y Expareja**

   Desarrollar una aplicación única para la gestión homogénea, segura y coordinada de expedientes y datos en toda la Red. Esta herramienta favorecerá la estandarización de procesos, reforzará la protección de la información y permitirá disponer de indicadores más fiables para la evaluación y la toma de decisiones.

C. **Impulsar el desarrollo de mecanismos específicos para la detección, valoración y articulación de alternativas residenciales dirigidas a mujeres víctimas de violencia de género, en cualquiera de sus manifestaciones, que se encuentren en situación de exclusión residencial.**

   Promover la planificación y puesta en marcha de recursos residenciales orientados a proporcionar alojamiento seguro a mujeres víctimas de violencia que presenten ausencia de alternativa habitacional.

D. **Diseñar un recurso de alojamiento protegido para mujeres víctimas de violencia sexual con discapacidad intelectual**

   Estudiar la posibilidad de crear un recurso especializado para atender a una población especialmente vulnerable, que permita garantizar seguridad reforzada, accesibilidad cognitiva y un entorno altamente supervisado y adaptado.

E. **Intensificar la prevención de todas las formas de violencia sexual, con especial atención a la pornografía**

   Estudiar la posibilidad de iniciar una serie de conferencias que aborden la problemática de la pornografía en la sociedad.

16.9 LOGROS CONSEGUIDOS

Durante 2025, las redes municipales de atención a las víctimas de la violencia en todas sus manifestaciones consolidaron avances significativos orientados a mejorar la

calidad, accesibilidad y eficacia de la atención, reforzando recursos, ampliando dispositivos y optimizando la coordinación interinstitucional. Estos resultados reflejan el compromiso municipal con una respuesta integral, especializada y basada en la mejora continua.

Los logros alcanzados son:

A. **Puesta en marcha de la atención especializada a mujeres víctimas de violencia de género en pareja y expareja en convivencia con su agresor en los Puntos Municipales del Observatorio Regional Contra la Violencia de género**.

   Incorporación efectiva de este perfil, garantizando detección temprana del riesgo, protección inmediata y acompañamiento técnico continuado.

B. **Consolidación del SAVG24h como servicio de referencia en la atención urgente y de emergencia**

   Refuerzo de recursos y mejora de los circuitos asistenciales, con una atención urgente más ágil, coordinada y con tiempos de espera sensiblemente reducidos.

C. **Ampliación de la atención psicológica a menores en los tres PMORVG**

   Se refuerza la intervención especializada con menores expuestos a violencia, mejorando el abordaje emocional y familiar.

D. **Mejora de la coordinación y los procesos de derivación entre los Espacios de Igualdad y la Red Municipal de Violencia de Género**

   Establecimiento de circuitos de derivación más claros y eficaces, fortaleciendo la **continuidad asistencial y evitando duplicidades.**

E. **Mejora en la atención en materia de salud mental por la red municipal contra la trata y la explotación sexual**
   Se ha establecido un canal de coordinación institucional entre el centro de emergencia Mariana Pineda y el servicio de psiquiatría del Hospital Universitario Ramón y Cajal que incluye una formación anual de sensibilización a los profesionales sanitarios.

F. **Mejora de la inserción laboral de las mujeres víctimas de trata y explotación sexual.**

   El acompañamiento profesional y la formación para la mejora de la empleabilidad a mujeres atendidas por la red contra la trata y la explotación sexual ha permitido que las mujeres tengan una autonomía económica ofreciéndoles una alternativa viable a la explotación.

LISTADO DE ACRÓNIMOS

ACRONIMO	SIGNIFICADO
ADELA	Asociación de Esclerosis Lateral Amiotrófica
AFANDICE	Asociación de Familias de niñas y niños Diferentes con Cuidados Especiales
APANEFA	Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Madrid
ASP	Atención social primaria
ASPACE	Federación de Asociaciones de Atención a Personas con Parálisis Cerebral y discapacidades afines
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
CdM	Cuadro de Mando
CDM	Centro de día Municipal
CE	Centro de Emergencia
CEM	Centro de Estancias Medias
EDAV	Equipos distritales de atención a la vulnerabilidad
ELA	Esclerosis lateral amiotrófica
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
OIFAMDIS	Oficina de Información y Acompañamiento a Familias con Menores con Discapacidad
ONCE	Organización nacional ciegos de España
OVIDI	Oficina Municipal de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo
PEAD	Plan Estratégico de Atención a la Discapacidad
PECEF	Prestación económica para cuidados del entorno familiar
PIA	Programa individual de atención
PIVI	Plan Individualizado de Vida Independiente
PMORVG	Punto Municipal del Observatorio Municipal de Violencia de Género
PREDEA	Programa 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

ACRONIMO	SIGNIFICADO
SAVG 24h	Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género 24 Horas
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
UCCI	Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas
UMASAN	Federación Salud Mental Madrid
VSA	Vivienda de Semiautonomía
ZET	Zona de Estancia Temporal