MADRID

familias, igualdad y
bienestar social

MEMORIA 2019

Tabla de contenido

Presentación del Concejal Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social **5**

1. Introducción ***10***

2. Presentación del Área de Gobierno Familias, Infancia y Bienestar Social ***14***

2.1. Estructura del Área de Gobierno: **14**

2.2. Ámbito de actuación del Área de Gobierno **16**

2.2.1. Participación del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social en la estrategia del Ayuntamiento del Madrid 2015-2019 16

2.2.2. Nuestro trabajo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible 19

2.3. Actividad transversal **25**

2.3.1. Secretaría General Técnica 25

2.3.2. Innovación y estrategia social 33

2.3.3. Transversalidad de género 35

3. Descripción de la actividad del AGFIyBS por bloques temáticos ***45***

3.1 Familias **46**

3.2. Infancia y adolescencia **69**

3.2.1. Servicio de Dinamización de la Participación Infantil 71

3.3 Educación y juventud **88**

3.3.1. Educación 88

3.3.2. Juventud 103

3.4. Fomento del envejecimiento activo y participativo **114**

3.4.1 Participación y mucho más 115

3.4.2. Ejercicio como exponente de actividad social y saludable. 129

3.4.2. Vivienda y convivencia 132

3.4.3 Sensibilización 134

3.4.4. Prevención de la soledad. 136

3.5. Personas mayores que necesitan cuidados **139**

3.5.1 Envejecer en casa 140

3.5.2. Servicios residenciales 164

3.5.3. Situaciones de dependencia 165

3.5.4 Mayores vulnerables 167
3.6 Atención Social Primaria 172
3.6.1. Contexto/Resumen/ Filosofía 172
3.6.2. ¿Qué es la Atención Social Primaria? 173
3.6.3. Centros de Servicios Sociales 174
3.6.4. Cartera de Servicios 177
3.6.5. Compromisos de calidad 179
3.6.6. La Atención Social Primaria en cifras 180
3.6.7. Premios 185
3.7 Samur Social y Personas Sin Hogar 186
3.7.1. Samur Social 186
3.7.2. Personas Sin Hogar 188
3.8 Inclusión social y emergencia residencial 195
3.8.1. Inclusión social 195
3.8.2. Servicio de asesoramiento a la emergencia residencial 210
3.8.3. Cañada Real Galiana 223
3.9. Inmigración y refugio 226
3.9.1. Acogida 227
3.9.2. Integración Social 229
3.9.3. Participación Social 234
3.10 Igualdad 240
3.10.1. Igualdad 242
3.10.1.1. Programas para la Promoción de la Igualdad de Género desarrollados por la Red municipal de Espacios de Igualdad 242
3.10.1.2. Proyecto Dana. Fundación Mujeres 250
3.10.1.3. Concienciación a la ciudadanía en materia de igualdad de género 250
3.10.1.4. Otras actividades de sensibilización destacadas 251
3.11. Diversidad 252
3.11.1. Promoción del reconocimiento de la diversidad sexual y de género de las personas LGTBI 253
3.11.2. Fomento de la atención educativa, promoción de la salud e inserción laboral de la población gitana 256
3.11.3. Promoción de la igualdad, la inclusión social y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad 259
3.11.4. Concienciación a la ciudadanía en materia de Diversidad en 2019 262
3.11.5 Línea Promoción de la Igualdad y No Discriminación. Convocatoria Pública de Subvenciones. 263
3.12 Prevención y atención frente la violencia de género 264
3.12.1 Rechazo social e implicación ciudadana 265

3.12.2 Detección temprana. 270

3.12.3 Atención integral a las víctimas y sus hijas/os. 270

3.12.4 Atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual, trata y otros abusos en contextos de prostitución. 281

3.12.5 Reparación de las y los familiares directos de víctimas y la memoria de las víctimas. ... 292

3.12.6. Medición de la magnitud e impactos de la violencia machista. 294

3.13 Voluntariado **296**

3.13.1. Características sociodemográficas de los/as voluntarios/as. 298

3.13.2. Líneas de trabajo 301

4. Líneas de futuro ***311***

Anexo de Tablas Secundarias ***315***

Presentación del Concejal Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social

Tras este primer año de mandato como delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, tengo el placer de prologar la Memoria de Actividades 2019. Supone una oportunidad única para presentar a las instituciones y a la ciudadanía el excelente trabajo que llevan a cabo miles de empleados-as municipales de esta área social y de igualdad que, en estrecha colaboración con las entidades y organizaciones sociales, prestan un inestimable servicio a las familias madrileñas y especialmente a las más vulnerables.

El ejercicio 2019 representa un período de transición como consecuencia de los cambios políticos producidos en el consistorio tras las últimas elecciones municipales. De ahí que esta Memoria de Actividades aúne el resultado de la gestión de dos corporaciones repartido en dos etapas con una misma duración. Hasta junio, una gran parte de nuestras competencias actuales estuvieron ejercidas por el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, dirigida por la delegada Marta Higueras Garrobo. El resto de las que hoy recaen en nuestra Área estuvieron en manos de Celia Mayer Duque, delegada de Políticas de Género y Diversidad. Nuestra labor en esta nueva Área refundida comienza en los primeros días de julio, tras la constitución de la actual corporación.

Por eso, quiero comenzar mostrando el mayor respeto y reconocimiento hacia el trabajo realizado por ambas delegadas y sus respectivos equipos. Un esfuerzo que hemos tratado de reflejar fielmente en la exposición de las actividades llevadas a cabo en la primera mitad del año. Por nuestra parte, además de plasmar los primeros proyectos ejecutados, hemos aprovechado la elaboración de este informe para introducir algunos cambios significativos en la forma de conceptualizar y presentar las políticas sociales. El equipo que me honro en dirigir quiere promover una visión más integradora, un nuevo enfoque que trate de superar la lógica de la segmentación basada en las estructuras administrativas y defina un marco estratégico que permita coordinar eficazmente el trabajo de todas las Direcciones Generales.

Simplemente la estructura formal de la Memoria de Actividades 2019 explica cómo se reflejan estos cambios. Este documento se organizaba tradicionalmente en torno a las Direcciones Generales competentes en cada materia ofreciendo una visión parcelada de la actividad del Área. En esta ocasión hemos optado por un texto único que integra y sintetiza la actividad del Área en su conjunto, de modo que se ordena en función de las problemáticas sociales que abordamos: familias, infancia y adolescencia, educación, juventud, envejecimiento, atención social primaria, personas sin hogar, emergencia social, inmigración, igualdad y diversidad, violencia de género y voluntariado.

Más allá de la estructura, este nuevo formato prioriza la presentación visual e incorpora una versión web. De este modo tratamos de ofrecer un resultado más inteligible y más atractivo para dotar de mayor transparencia a nuestro trabajo y facilitar que llegue más fácilmente a todos los ciudadanos y ciudadanas. Uno de nuestros grandes objetivos es impulsar la visibilidad de los servicios sociales. Estoy convencido de que solo se protege y defiende lo que se conoce y valora. Queremos que nuestra ciudad haga suyos los servicios sociales municipales, los utilice y se sienta orgullosa de ellos. Para lograrlo, tenemos que dotar a nuestros servicios sociales de un mayor protagonismo en la vida de la ciudad y de todas y cada una de las personas que la habitan.

Debo terminar esta presentación haciendo referencia a los difíciles tiempos que estamos viviendo. Por desgracia, 2020 está siendo un año en el que lo social está ocupando una gran

relevancia pública y mediática. La ciudad de Madrid está sufriendo con gran intensidad las consecuencias de la pandemia provocada por el Covid-19, tanto por el número de fallecidos como por el deterioro del bienestar de muchos hogares. Habrá que esperar al próximo año para dar cuenta de los enormes esfuerzos que, entre todos y todas, hemos tenido que desplegar ante este reto sin precedentes en nuestras vidas. Sin embargo, no podía desaprovechar esta oportunidad para reafirmar mi compromiso personal, el de mi equipo y el de todos los-as trabajadores de esta área de Gobierno con nuestra ciudad y con el bienestar de su ciudadanía ante esta tragedia que estamos afrontando. Juntos impulsaremos los servicios sociales que Madrid necesita en el siglo XXI.

Pepe Aniorte Rueda.

Lista de acrónimos

ADOJ	Documento contable para operaciones que combinen autorización, compromiso y reconocimiento de obligaciones y el pago está sujeto a justificación posterior
AGFIyBS	Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social
AROPE	At risk of poverty or social exclusion
ASPA	Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes
ATAAS	Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento Social para Personas en situación de exclusión socioresidencial y de alojamiento socioresidencial
ATENPRO	Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de Violencia de Género
AYRE	Intranet del Ayuntamiento de Madrid
BIS	Bono de Impacto Social
BOAM	Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid
BOCM	Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
CAF	Centro de Atención a las Familias
CAI	Centro de Atención a la Infancia
CAPSEM	Centro de Atención Psico-socioeducativa
CAT	Centro de Acogida Temporal
CDM	Centros de Día Municipales
CEAPAT	Centro de referencia estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, integrado en IMSERSO
CGPJ	Consejo General del Poder Judicial
CIP	Centro de Intervención Parental
CMM	Centros Municipales de Mayores

COPIA	Comisiones de Participación de la Infancia y Adolescencia
DDGG	Direcciones Generales
DGAPICES	Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social
DGCyCI	Dirección General de Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades
DGFIEyJ	Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud
DGIES	Dirección General de Innovación y Estrategia Social
DGM	Dirección General de Mayores
DGPAVG	Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género
DGPAVG	Dirección General de Prevención y Atención a la Violencia de Género
EB	Programa de Estancias Breves
EMVS	Empresa Municipal de la Vivienda
FELGTB	Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales
FNMT-RCM	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda
IAM	Informática del Ayuntamiento de Madrid
ICI	Intervención Comunitaria Intercultural
INCREFAM	Infancia Creciendo en Familia de Madrid
LGTBI	Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales
ODS	Objetivos del Desarrollo Sostenible
OOAA	Organismos Autónomos
PAA	Prestación de Alojamiento Alternativo
PEF	Punto de Encuentro Familiar
PIM	Punto de Información sobre Mediación Familiar

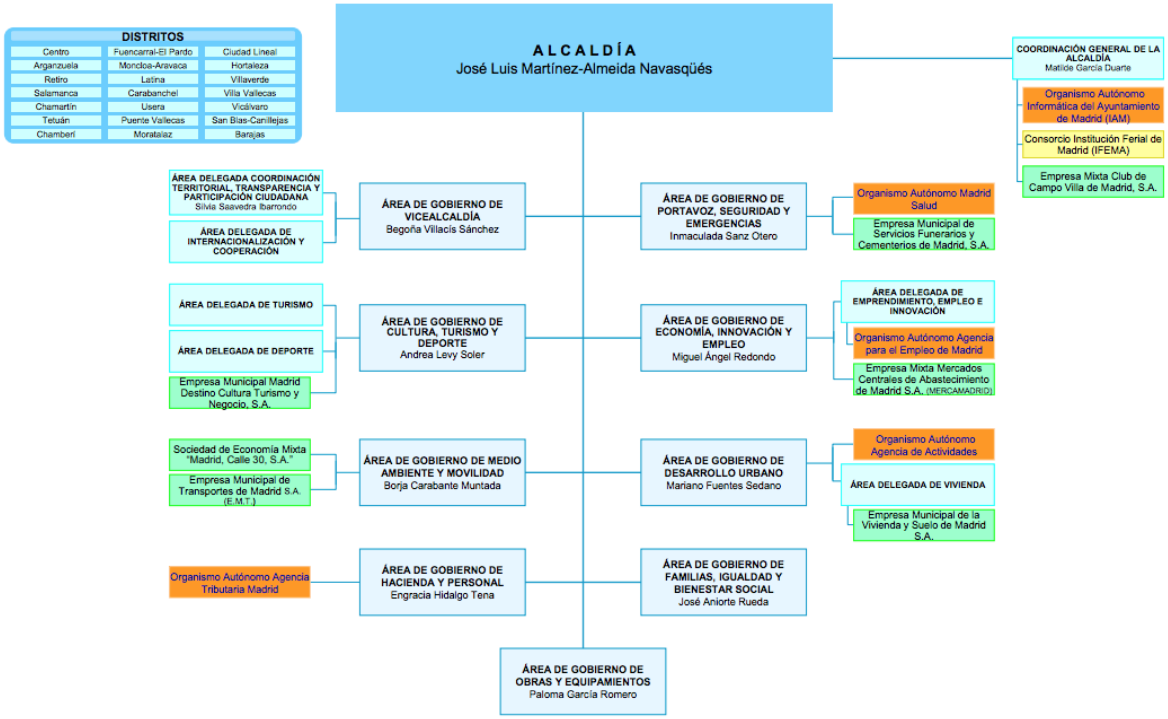
PMORVG	Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género
POSI	Personal de Oficios y Servicios Internos
PUE	Puerta Única de Entrada
QASC	Programa Quedamos al Salir de Clase
RMI	Renta Mínima de Inserción
S.A.V.G. 24 Horas	Servicio de Atención de Violencia de Género 24 Horas
SAD	Servicio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

1. Introducción

Este documento resume las actividades más destacables llevadas a cabo por el Área de Gobierno de Familias, Infancia y Bienestar Social (AGFIyBS, en lo sucesivo) del Ayuntamiento de Madrid. En el ámbito municipal, las Áreas de Gobierno son las instituciones que gestionan las competencias sustantivas en materias con sensibilidad política, económica y social.

Como se puede ver en el organigrama que resume la estructura orgánica de nuestro Ayuntamiento (Decretos del Alcalde de Madrid de 15, 20, 26 de junio y 3 de julio de 2019), el AGFIyBS es una de las nueve Áreas de Gobierno que existen en el consistorio.

Figura 1.1. Organigrama del Ayuntamiento de Madrid



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

La denominación de 'Familias, Igualdad y Bienestar Social' responde a la sensibilidad y el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con estos tres grandes asuntos vertebradores de una sociedad avanzada. Por un lado, la diversidad de las formas familiares. Por otro, la aspiración de garantizar la igualdad de resultados y de oportunidades. Y, finalmente, la voluntad construir unos servicios sociales eficaces y eficientes que sirvan de fundamento al bienestar social de la ciudadanía. Hacer todo ello realidad en la tercera metrópoli por tamaño de la Unión Europea, no es un reto fácil.

Como muchas otras grandes conglomeraciones urbanas de cualquier país desarrollado, Madrid afronta enormes retos sociales y demográficos. La Ciudad sufre un fuerte proceso de envejecimiento de su población. Es cierto que ello es el resultado de dos procesos distintos: la prolongación de la esperanza de vida de las personas mayores, una excelente noticia para cualquier sociedad desarrollada; y la escasa fecundidad: la media de hijos e hijas por mujer al final de su vida fértil en la Ciudad es de 1,27. El problema es tal que, en Madrid, a principios del año 2019, por cada 100 personas adultas de 16 a 64 años, había prácticamente el mismo número de menores de 0 a 15 años (25) que de personas adultas de 65 a 85 años (23).

Esta dinámica demográfica representa un doble reto para la política social del Ayuntamiento y sus Servicios Sociales.

En primer lugar, ayudar a las familias para que sus expectativas vitales sean realizables. Para ello, el Ayuntamiento mantiene una amplia red de escuelas infantiles, centros de apoyo a la familia, además de muchos otros recursos destinados a favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral, la parentalidad positiva y otros servicios de atención a las familias en todas sus formas, a la infancia y a la juventud.

Por otro lado, favorecer el envejecimiento activo y ayudar a aquellas personas mayores que necesitan ayuda. Como se verá más adelante en este documento, la política de mayores en el contexto municipal persigue estos dos fines de forma complementaria. El Ayuntamiento es consciente, de que las personas mayores son un grupo vulnerable por las dificultades relacionadas con la salud y, por la estructura de los hogares en los que viven en muchos casos, hogares unipersonales. También por las dificultades de naturaleza económica a la que se enfrentan muchas de ellas, y en particular muchas mujeres mayores (mientras que a los 65 años prácticamente todos los hombres en la Ciudad de Madrid cobraban pensiones contributivas, a principios de 2019, entre las mujeres de 65 a 69 este solo era el caso del 60% de los casos y del 30% de las mayores de 85).

Pero más allá del reto demográfico, la política social del Ayuntamiento de Madrid resulta en un esfuerzo significativo por compensar la inequidad socioeconómica que afecta a los estratos de la población más vulnerable. Los efectos de la gran recesión que España vivió entre 2008 y, al menos, 2013 se dejaban sentir aún con claridad en 2019. No en vano, la tasa de desempleo en la Ciudad de Madrid en 2019 estuvo ligeramente por encima del 10%. Las dificultades a las que se enfrentan muchos hogares madrileños para acceder a un empleo estable y de calidad, confinó a un porcentaje nada desdeñable de la población a la pobreza. Aunque según el Instituto Nacional de Estadística (INE), Madrid no se encuentra entre las capitales con una mayor tasa de pobreza, el porcentaje de población en riesgo de pobreza relativa (ingresos por debajo del 60% de la renta nacional) es del 16,8%, y un 9,3% de la población se encuentra por debajo del 40% de la renta nacional, lo que representa un riesgo cierto de pobreza severa.

Además, Madrid afronta muchos otros retos, algunos relacionados con la persistente desigualdad entre hombres y mujeres y la lacra de las violencias machistas. También como casi cualquier otra gran ciudad moderna, la sociedad madrileña es extraordinariamente diversa. Piénsese, por ejemplo, que a principios de 2019 uno de cada cinco residentes en Madrid había nacido fuera de España.

Ante esta realidad tan compleja, el Ayuntamiento de Madrid mantiene una línea de actuación sostenida en el tiempo. Dar cuenta de las iniciativas más destacadas en este ámbito es el objetivo de esta *Memoria de Actividades de 2019 del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social* que, por primera vez, se presenta en un documento único para todo el Área de Gobierno. Si bien hasta este momento, cada una de las Direcciones Generales (DDGG) que formaban parte del Área presentaba su propia memoria de actividades, la dirección actual del AGFIyBS ha optado por un documento único para todos los órganos directivos que forman parte del Área de Gobierno. Con este cambio buscamos proporcionar la información más relevante de forma sintética y

accesible para que, quien la lea, pueda abordar la lectura del documento en su integridad, o concentrarse solo en alguna de sus partes.

La Memoria se estructura de la siguiente forma: Primero se presenta un apartado que describe orgánicamente al AGFIyBS, y su actividad transversal. Seguidamente, se presenta una serie de bloques temáticos en los que se podrá encontrar de forma rápida en qué consiste la actividad municipal en asuntos sustantivos con entidad propia. Los bloques han sido identificados internamente como aquellos espacios de intervención en los que la actividad municipal es más destacable. Sin embargo, como es comprensible, en ocasiones la división es algo artificial y existen solapamientos entre algunos de estos temas.

En resumen, este documento sacrifica en alguna medida el detalle sin dejar de ofrecer una visión sintética de la información necesaria para conocer en profundidad los programas e intervenciones que desarrollan todos los departamentos y servicios de esta Área de Gobierno.

2. Presentación del Área de Gobierno Familias, Infancia y Bienestar Social

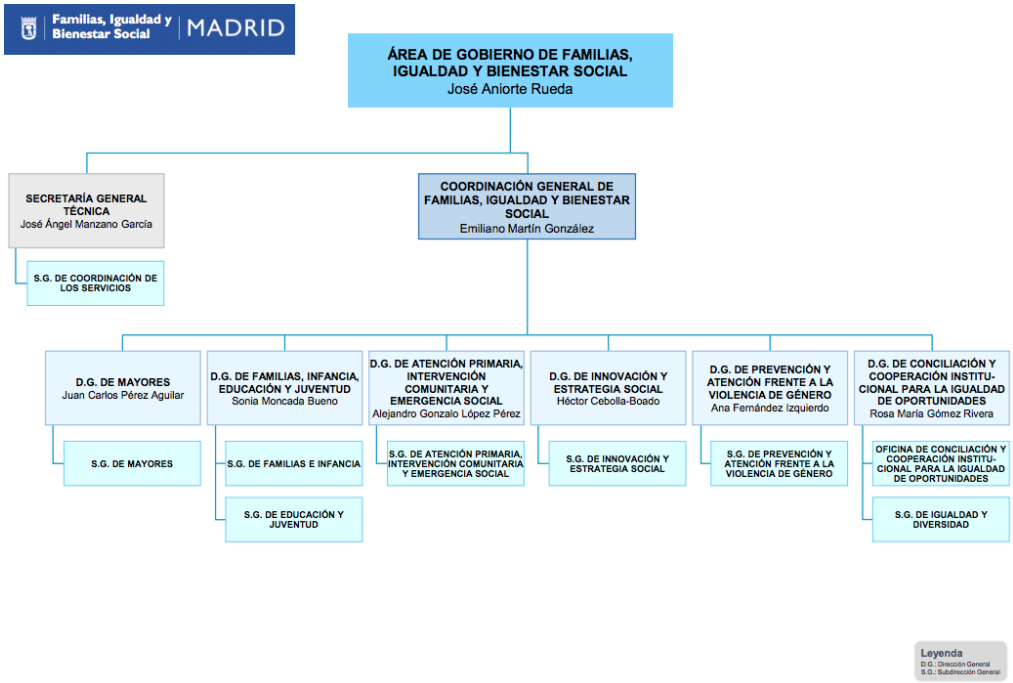
2.1. Estructura del Área de Gobierno:

El AGFIyBS es el órgano del Ayuntamiento de Madrid que tiene encomendada la gestión de las competencias en materias relacionadas con familias e infancia; servicios sociales; atención a personas mayores; inmigración; educación y juventud; promoción de la igualdad; violencia de género; diversidad; atención social de emergencia; SAMUR social y voluntariado.

Su sede central de esta se encuentra en el Paseo de la Chopera 41 (en el distrito de Arganzuela, Madrid 28045). Desde junio de 2019, el titular del AGFIyBS es su concejal delegado, José Aniorte Rueda, entre cuyas 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 Figura 2.1.1 que muestra el organigrama del AGFIyBS.

Figura 2.1.1. Organigrama del AGFIyBS



En la tarea de dirección del AGFIyBS el Concejal Delegado se encuentra asistido por dos órganos transversales. Por una parte, la Secretaría General Técnica (SGT), y por la otra la Coordinación General del Área.

La SGT, asiste al titular del Área de Gobierno en las funciones relacionadas con sus competencias, eleva dichos asuntos la Junta de Gobierno y al Pleno del Ayuntamiento y, supervisa y evalúa la ejecución del presupuesto del Área, y sus recursos.

La Coordinación General del Área armoniza el trabajo de las DDGG dentro del AGFIyBS, promueve una visión estratégica y planifica las políticas sociales en el ámbito competencial del área. Además, la Coordinación dirige las actividades del Departamento de Voluntariado de cuya actividad se hablará en el apartado 3.13 y fomenta la actividad internacional del Área. En concreto, participamos en redes internacionales de ciudades para el intercambio de experiencias con otras ciudades europeas, para la participación en proyectos de ámbito europeo y en estudios sobre los servicios sociales, de carácter transversal[1]. En 2019 se ha mantenido la participación en EUROCITIES y la Red Social Europea.

Por debajo de la Coordinación existen seis DDGG y ocho subdirecciones generales que encuadran a los distintos servicios y departamentos que se encargan de la gestión de las competencias propias del Área de Gobierno.

[1]. Eurocities reúne a 140 ciudades de más de 50.000 habitantes y se organiza en varios foros de trabajo, entre ellos el Foro de Asuntos Sociales. La Red Social Europea aglutina a directores/as de Servicios Sociales de diferentes administraciones locales, regionales y nacionales, con el fin de intercambiar experiencias y contribuir al avance de las políticas sociales de la Unión Europea.

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

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

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

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

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

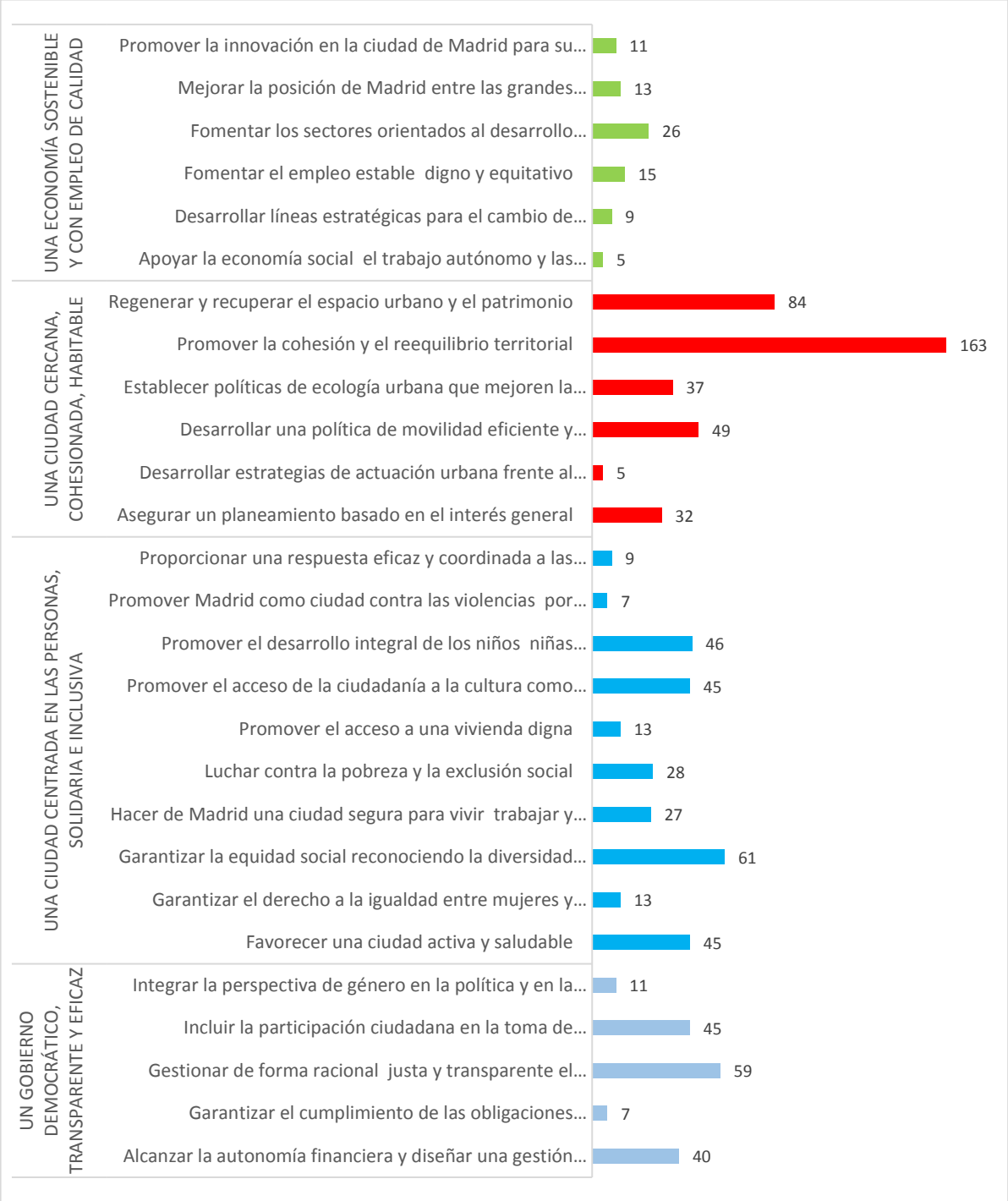
Finalmente, la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades, desarrolla proyectos institucionales en materia de coeducación, corresponsabilidad y conciliación de la vida laboral, personal y familiar o en cualquier otro ámbito de actuación en el que se detecten desigualdades.

2.2. Ámbito de actuación del Área de Gobierno

2.2.1. Participación del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social en la estrategia del Ayuntamiento del Madrid 2015-2019

El Ayuntamiento de Madrid ha ordenado su actividad en los últimos años siguiendo lo reflejado en el Plan de Gobierno 2015-2019 (ver Figura 2.2.1) vigente aún durante el primer semestre del año 2019, y cuyo balance final está disponible en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento.

Figura 2.2.1 Objetivos Estratégicos de la Acción de Gobierno 2015-2019



Fuente: Plan de Gobierno 2015-2019. Ayuntamiento de Madrid.

De un total de 905 actuaciones que figuraron en el mencionado Plan de Gobierno, el 16,3% (139 actuaciones) pertenecían al ámbito competencial del actual AGFIyBS.

La Tabla 2.2.1 resume el total de las actuaciones que ha llevado a cabo nuestra Área de Gobierno. Nuestra actividad estuvo principalmente centrada en dos de los ejes, los

denominados "Ciudad cercana, cohesionada y habitable" y "Ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva".

Tabla 2.2.1. Actuaciones del Área incluidas en el Plan de Gobierno 2015-2019 (marco competencial 31/12/ 2019)

Objetivos Estratégicos	Actuaciones
Cohesionar y reequilibrar la ciudad	47
Garantizar la equidad social reconociendo la diversidad de la población de Madrid	32
Luchar contra la pobreza y la exclusión	19
Garantizar el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en una ciudad libre de violencia de género	9
Hacer de Madrid una ciudad segura para vivir, trabajar y visitar	5
Promover Madrid como ciudad contra las violencias, etc.	1
Promover el desarrollo integrar niños, niñas y adolescentes y jóvenes etc.	18
Integrar la perspectiva de género en la política y en la acción municipal	8
Subtotal acciones 2015-19 según competencia actual	**139**

Fuente: Plan de Gobierno 2015-2019

El nivel de cumplimiento en relación con estas actividades ha sido alto, con un 56,8% ya cumplido y un 38,1% en diferentes fases de ejecución. Solo el 5% de las actuaciones fue aplazado.

Tabla 2.2.2. Niveles de Cumplimiento de las actuaciones en relación con el Plan de Gobierno 2015-2019

	Acciones	% de cumplimiento
Cumplidas	79	56,8
Ejecución avanzada	27	19,4
En ejecución (no avanzada)	20	14,4
En fase inicial	6	4,3
Aplazadas	7	5
Total	139	100%

Fuente: Plan de Gobierno 2015-2019

2.2.2. Nuestro trabajo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible[2]

La nueva corporación del Ayuntamiento de Madrid ratificó en septiembre de 2019[3] el compromiso con la Ciudad de Madrid con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) cuando aprobó por unanimidad la elaboración y aprobación de una estrategia actualizada de localización, implementación y seguimiento de los ODS de la Agenda 2030 en el ámbito del municipio de Madrid, a partir del trabajo ya realizado previamente, y teniendo en cuenta las aportaciones de los grupos políticos, de los agentes y actores relevantes de la ciudad y con el compromiso de divulgar la agenda 2030, entre la ciudadanía madrileña. El lenguaje de los ODS ya cuenta con tradición en nuestra actividad. El AGFIyBS participó durante los años 2018 y 2019 en el proceso municipal de trabajo sobre localización de los ODS en el Ayuntamiento de Madrid [4], y es de prever que será utilizado para articular el nuevo Plan de Gobierno.

Como no podía ser de otro modo, existe una gran conexión entre los ODS y la actividad que desarrolla el AGFIyBS del Ayuntamiento de Madrid. Aunque somos conscientes de que los procesos de desarrollo sostenible están interconectados y son interdependientes, los planes, servicios y programas del AGFIyBS están de manera prioritaria conectados con los siguientes ODS:

---

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

[3] Pleno 25 septiembre 2019 : proposición n.º 2019/8000964, presentada por la concejala doña María Teresa Pacheco Mateo-Sagasta, del Grupo Municipal Socialista de Madrid, con el visto bueno de su Portavoz, en la redacción resultante de integrar en la misma la enmienda transaccional con n.º de registro 2019/8000985 presentada por los Grupos Municipales Socialista de Madrid, Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, del Partido Popular, Más Madrid y VOX, interesando que se adopten las medidas concretas que contiene la iniciativa, con motivo del cuarto aniversario de la aprobación por la Asamblea General de las Naciones Unidas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, con el siguiente resultado: unanimidad, con 51 votos a favor de los concejales de los Grupos Municipales Más Madrid (17), del Partido Popular (13), Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía (11), Socialista de Madrid (7) y VOX (3).

[4] Estrategia Del Ayuntamiento De Madrid Para La Implementación De La Agenda 2030: Alineación De Políticas Públicas Municipales A Los Objetivos De Desarrollo Sostenible BORRADOR – 31 de Marzo de 2018

Figura 2.2.2. ODS en cuyo ámbito actúa el AGFIyBS

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

Debido a la naturaleza multidimensional de la pobreza, todos los ODS, inciden en este primero. Algo similar sucede con el trabajo del AGFIyBS: la amplitud de sus competencias, y prácticamente la totalidad de sus programas y servicios responden de una u otra manera al ODS 1.

Entre las metas de este Objetivo está implementar sistemas y medidas de protección social, incluidos niveles mínimos, derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, fomentando la resiliencia de las personas en situación de vulnerabilidad.

Como evidencia de este esfuerzo podemos destacar:

- ✓ La **Red municipal de 36 Centros de Servicios Sociales** extendida por los 21 distritos de Madrid que son la puerta de entrada de la ciudadanía al Sistema Público de Servicios Sociales y a sus prestaciones, ya sean éstas del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones[5] y que en 2019 atendió a 400.835 personas,
- ✓ La **Ordenanza Municipal de Ayudas Económicas de Servicios Sociales** que ha permitido otorgar más de 7.636.326 millones de euros en ayudas económicas de emergencia y/o especial necesidad a hogares madrileños.

[5] Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Modelos-de-Calidad-y-Excelencia/Cartas-de-Servicios/Cartas-de-Servicios-vigentes/Carta-de-Servicios-de-los-Centros-de-Servicios-Sociales-Atencion-Social-Primaria/?vgnextfmt=default&vgnextoid=0d29896b0defb610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD

- ✓ La información e instrucción de expedientes y seguimiento de la **RMI (Renta Mínima de Inserción)** que hace posible que 13.364 familias que tienen su domicilio en Madrid capital, (y que representan el 59,73% del total de familias perceptoras en la Comunidad de Madrid)[6] tengan derecho a la prestación económica mensual de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid.

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

El AGFIyBS está comprometida con generar entornos favorables para la seguridad alimentaria. Destacamos dos ámbitos durante 2019:

- ✓ La participación como Área de Gobierno en la **Mesa de Seguimiento de pacto de Milán,** *espacio de diálogo u concertación para promover coordinación entre las diferentes Área de Gobierno y sociedad civil organizada* en el marco de seguimiento del Pacto de Política Alimentaria Urbana de Milán (cuyas siglas en inglés corresponden con MUFPP Cities), del que el Ayuntamiento de Madrid es firmante junto más de 100 ciudades.
- ✓ **Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de la Ciudad de Madrid 2018-2020**. Con la nueva configuración competencial nuestro Área lidera el 20% de las acciones de este Plan, sobre todo en lo relacionado con la línea estratégica de "derecho a la alimentación". Entre las diferentes acciones podemos destacar:
  - ✓ El trabajo con toda la comunidad educativa de la **red municipal de escuelas infantiles para promover una alimentación más sostenible y saludable.**
  - ✓ **Convenio de Comedores Colectivos Escolares** con la Comunidad de Madrid, por el que **nuestro Ayuntamiento complementa el precio reducido del comedor escolar**, facilitando la inclusión de más de 15.000 niños y niñas cada semestre. En 2019 el Ayuntamiento aportó para este fin unos 6.300.000 €.
  - ✓ **La progresiva incorporación de cláusulas de comercio justo, proximidad, sostenibilidad, etc.** en los servicios de restauración integrados en los centros de acogida o la comunidad a domicilio para personas mayores dependientes, entre otros servicios.

[6] Informe RMI enero 2020: fuente CM:

https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/aud/servicios-sociales/informe_mensual_renta_minima_de_insercion_enero_2020.pd

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

Si bien este Área no tiene competencias específicas en prevención del abuso de sustancias adictivas o en servicios de información y educación sobre salud sexual y reproductiva, nuestros programas juveniles **"QuedaT.com",** los espacios de ocio auto-gestionados para adolescentes conocidos como **"Enredaderos",** así como los **Espacios de Igualdad Municipales**, abordan estos temas en talleres y programas de sensibilización de carácter preventivo.

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

El acceso a una educación de calidad en la primera infancia, el acceso igualitario a los diferentes niveles de enseñanza y el acompañamiento a las y los adolescentes y jóvenes para que adquieran las competencias necesarias para acceder al empleo con dignidad son algunas de las prioridades del AGFIyBS que están identificadas con las metas del ODS 4. Por citar algunos ejemplos, podemos mencionar el **fortalecimiento de la red municipal de Escuelas Infantiles y la gratuidad para la escolarización en esta fase**, el consolidado **programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar** en convenio de la Comunidad de Madrid o el **programa municipal** Apoyo Socioeducativo y Pre-laboral para Adolescentes que acompaña a más de 2.500 adolescentes y jóvenes al año, entre 12 y 23 años, en su itinerario con actuaciones tendentes a la compensación de déficit personales, familiares y sociales. Por otra parte programas como **"Quedamos al salir de clase"** de apoyo extraescolar y ocio saludable, proporcionan oportunidades de aprendizaje a niños y niñas en situación de vulnerabilidad, y que junto con los **Centros de Día infantiles** han atendido en 2019 a 2.302 niños y niñas.

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

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

ODS 8 Trabajo decente y Desarrollo Económico.

Contribuyendo a la reducción del número de jóvenes en desempleo y que no cursan estudios ni reciben capacitación se encuentra el programa municipal, Apoyo Socioeducativo y Pre-laboral para Adolescentes (y que, como se ha dicho antes, también contribuye al ODS 4) que acompaña a más de 2.500 adolescentes y jóvenes al año, entre 12 y 23 años, en su itinerario con actuaciones flexibles de diversa naturaleza (educativas, formativas, de apoyo pre-laboral, atención psicológica, de ocio, deportivas, etc.) tendentes a la compensación de déficit personales, familiares y sociales. Por otra parte, desde los **Espacios de Igualdad** (mencionados antes en el ODS 5) se promueve el desarrollo de las diferentes capacidades que permiten a las mujeres sin empleo el acceso al mismo. En el ámbito de las personas con discapacidad, el Ayuntamiento apoya acciones diversas, entre las que destaca un centro ocupacional para personas **con discapacidad intelectual.**

ODS 10 Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.

El Ayuntamiento de Madrid, y en concreto el AGFIyBS, aun no teniendo competencias directas en materia de asilo o refugio, ni específicamente en la gestión de las migraciones, viene prestando desde hace ya algún tiempo **atención a las personas migrantes en tránsito**, facilitando alojamiento de emergencia y cobertura de sus necesidades básicas, así como realizando acciones de intervención y acompañamiento social a personas migrantes vulnerables (para más información punto 3.9. Inmigración y Refugio).

En 2019, el Ayuntamiento de Madrid cedió temporalmente (previsiblemente hasta abril 2020) las instalaciones de la Residencia Nuestra Señora de La Paloma en Cercedilla al Ministerio competente para convertirse en centro de emergencia para alojar a solicitantes de asilo y refugio.

Además, este Área comenzó en 2019 el trabajo para la puesta en marcha de un nuevo centro (Las Caracolas, inaugurado en febrero del 2020) que formará parte de la red de atención para la acogida y apoyo del propio ayuntamiento.

Y, con el fin de mejorar la convivencia entre personas de diversos orígenes, en 2019 se han dado los primeros pasos para la puesta en marcha de un Plan de Convivencia Social e Intercultural que afrontará los retos y oportunidades de Madrid como ciudad multicultural y diversa.

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

En 2019, y alineado con las metas relacionadas con la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles para todos los asentamientos humanos y en particular entre las personas más pobres y los grupos más vulnerables, el AGFIyBS ha desplegado un gran esfuerzo junto con toda la comunidad y agentes implicados en la **Cañada Real**. En este sentido, se está poniendo en marcha un enfoque de trabajo integral e integrado con otros diferentes asentamientos informales de la Ciudad de Madrid, y se ha comenzado el estudio y diseño de una nueva **Estrategia para la Erradicación del Sinhogarismo Permanente en la Ciudad de Madrid.**

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

El esfuerzo por la rendición de cuentas y la transparencia de nuestras políticas ha sido una de las prioridades en 2019 con el seguimiento de las acciones del Plan Estratégico de Derechos Humanos de la Ciudad de Madrid y, como novedad, el diseño de un nuevo **Sistema Integrado de Información** para el AGFIyBS, que incrementará la transparencia en la gestión de las políticas sociales, y facilitará la planificación y la evaluación de resultados.

En otro orden de cosas, la lucha contra la violencia hacia los niños y las niñas es una de nuestras prioridades. En particular, Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid se encuentra plenamente alineado con este objetivo.

<u>ODS 17.</u> Alianzas para lograr los objetivos

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

Además de trabajar con las demás Áreas de Gobierno y distritos del Ayuntamiento, durante 2019, se ha trabajado estrechamente con los órganos de participación o consulta existentes (Foros, Consejos Sectoriales como los de Personas Mayores, Infancia y Adolescencia, etc.) así como con universidades, el tercer sector de acción social, el sector privado empresarial. Algunos ejemplos son los proyectos de APS (Aprendizaje-Servicio) con las universidades madrileñas. Además, en 2019 se ha comenzado a explorar la viabilidad de aplicar en el marco de nuestras competencias lo que sería el primer bono de impacto social en el Ayuntamiento de Madrid.

Con este sucinto análisis, queremos destacar que, tal y como señala la Agenda 2030, el AGFIyBS ha trabajado y continuará haciéndolo día a día **en beneficio de todas las personas y colectivos con compromiso para *No dejar a nadie atrás*.**

2.3. Actividad transversal

El AGFIyBS cuenta con algunos órganos directivos cuya actividad es esencialmente transversal, bien sea con respecto a otros órganos dentro del Área de Gobierno o con respecto al Ayuntamiento en términos generales. En este apartado se detallan algunos aspectos de este trabajo de naturaleza transversal. Comenzaremos por la de naturaleza interna al AGFIyBS. La SGT, como se ha explicado en el apartado anterior, tiene funciones de organización y logística. Las funciones de estrategia e innovación social, encomendadas a la Dirección General de Innovación y Estrategia Social creada en la segunda mitad de 2019. Además el AGFIyBS garantiza dentro del conjunto del Ayuntamiento la adherencia a los principios guía de la igualdad de género.

2.3.1. Secretaría General Técnica

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

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

- Garantizar el derecho a la participación democrática y a la información, transparencia y rendición de cuentas.
- Atender e informar a la ciudadanía en la tramitación de los asuntos de su interés a través de la Oficina de Registro del Área de Gobierno.
- Facilitar el apoyo jurídico necesario a las unidades administrativas del Área de Gobierno, mediante la realización de informes, tramitación de convenios, propuestas de resoluciones y publicación de disposiciones y resoluciones administrativas.
- Apoyar la gestión de las direcciones generales del Área de Gobierno mediante el asesoramiento, la tramitación y el seguimiento de los expedientes de contratación.
- Racionalizar la distribución de los recursos económicos del Área de Gobierno entre las distintas DDGG dependientes de ésta, mediante la planificación del presupuesto y el seguimiento de su ejecución.

- Optimizar la gestión de los recursos humanos del Área de Gobierno en lo que tiene de relación con los puestos de trabajo, así como agilizar los procesos de provisión de puestos de trabajo en sus diferentes modalidades y potenciar la formación del personal con el doble objetivo de mejorar su cualificación profesional y facilitar su carrera administrativa.
- Gestionar eficazmente los servicios comunes que se demandan desde las unidades administrativas del Área de Gobierno.
- Mantener los edificios adscritos al Área de Gobierno garantizando las debidas condiciones de seguridad y salud en el trabajo condiciones de seguridad.

Para la consecución de dichos objetivos, la gestión llevada a cabo por la SGT durante el año 2019, atendiendo a una clasificación temática, puede resumirse en los siguientes apartados:

1. 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 en 2019 cabe destacar las siguientes cifras:

- Informes para los asuntos incluidos en el orden del día de los plenos de distrito en asuntos relacionados con el ámbito competencial del Área de Gobierno: 158.
- Emisión de informes para dar respuesta a cuestiones planteadas por los foros locales de distrito, asociaciones y vecindad, en materias de competencia del Área de Gobierno: 30.
- Tramitación y resolución de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas al amparo de la ordenanza de transparencia, en el ámbito de competencia del Área de Gobierno: 44.
- Peticiones de información de grupos políticos: 96.
- Atención de sugerencias y reclamaciones: 28.

2. En materia de información y atención a la ciudadanía y registro. En el AGFIyBS hay ubicada una oficina de registro, en la que durante el año 2019, se han realizado un total de 99.714 anotaciones (45.096 de entrada, y 54.618 de salida). Hay que tener en cuenta que un gran número de estas anotaciones corresponden a la Ley de Dependencia, en concreto 30.000 anotaciones.

3. En materia de régimen jurídico. Desde la SGT se han desarrollado en esta materia las siguientes actividades:

3.1. Elaboración, actualización, modificación y evaluación del Plan Estratégico de Subvenciones: En el año 2019 el Área de Gobierno ha contado con dos planes estratégicos de subvenciones vigentes, que se corresponden con las dos áreas de

gobierno de la anterior organización municipal, cuyas competencias han pasado a asumirse por la actual AGFIyBS. Se han tramitado tres modificaciones de los planes vigentes.

3.2. Tramitación de convenios de colaboración, subvenciones (directas, nominativas y de pública concurrencia), premios, becas y aportaciones económicas, así como convenios generadores ingreso, y convenios que no producen gasto para el Ayuntamiento. En 2019 se han tramitado un total de 170 expedientes, que representaron un volumen de gasto de casi 159,9 millones de euros, y unos ingresos de 59,2 millones. Su desglose por tipos y por órganos gestores se detalla en la Tabla 2.3.1 del Anexo de tablas.

3.3. Emisión de informes de contenido jurídico. Se han informado 52 expedientes de convalidación de gasto, por importe de más de 1,9 millones de euros, y 6 expedientes relativos a reconocimientos extrajudiciales de crédito, que representaron algo más de 6.000 euros; se han aprobado 252 justificaciones de subvenciones, por un total de 25,3 millones de euros; se han iniciado 58 expedientes de reintegro y se han resuelto 70, por un importe total de 60.253,54 euros). Estos datos tienen su reflejo la Tabla 2.3.2 del Anexo.

3.4. Preparación de los asuntos que han de someterse a Junta de Gobierno y al Pleno: a la Junta de Gobierno se han elevado 155 propuestas de acuerdo, una al Pleno, y se han presentado un total de 85 iniciativas ante la Comisión Permanente Ordinaria de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

3.5. Se participa en la revisión y en la tramitación de textos normativos así como en la elaboración del Plan Anual Normativo, así como en el envío de la información y documentación que son requeridos por órganos judiciales.

3.6. Además, se han elaborado 61 decretos de suplencia, se han informado 23 reclamaciones y sugerencias recibidas de la Oficina del Defensor del Pueblo, se han realizado 105 publicaciones, distribuidas entre el Tablón Electrónico del Ayuntamiento (TEU), Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) y el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM), así como cesiones de uso, certificaciones, y se han llevado a cabo 11.896 inscripciones en el Libro de resoluciones en relación con las disposiciones emitidas por las distintas unidades administrativas del Área de Gobierno.

4. En materia de contratación. Desde la SGT se han desarrollado en esta materia las siguientes actividades:

4.1. Tramitación de expedientes de contratación de las direcciones generales del Área de Gobierno, tanto en soporte papel como a través del sistema electrónico PLYCA, implantado en el Ayuntamiento de Madrid. En 2019 se han tramitado 135 expedientes de contratación, de los cuales 39 correspondieron a procedimientos abiertos, abiertos simplificados y abiertos simplificados sumarios, 47 prórrogas, 3 modificaciones de contratos, 7 contratos basados en acuerdos marco, 8 de imposición de penalidades y 39 incidencias contractuales, por un importe plurianual de 277.108.630 euros ascendiendo el gasto correspondiente de 2019 a la cantidad de 89.807.317 euros, con la distribución por Direcciones Generales, tipo de

contrato, procedimiento de adjudicación, e importes que consta en la Tabla 2.3.3 (en el Anexo de tablas).

A estos expedientes hay que añadir otros 46, correspondientes a devoluciones de garantías (26) y liquidaciones de contratos (20).

4.2. Convocatoria, preparación y asistencia a las mesas de contratación, y actuaciones contractuales. En el año 2019, se han elaborado 48 pliegos de cláusulas administrativas particulares, y se han realizado 151 Mesas de Contratación. Se formalizaron un total de 118 contratos, aprobándose 357 Decretos del titular del Área, y 128 Resoluciones de los otros órganos de contratación, y se elaboraron 48 borradores de acuerdos y extractos de expedientes de contratación elevados a la Junta de Gobierno.

Además, se ha tramitado también expedientes de imposición de penalidades por incumplimientos contractuales, se han recibido y tramitado recursos (especiales y contencioso administrativos), 20 liquidaciones de contratos y 26 devoluciones de fianza.

4.3 La labor de asesoramiento y coordinación a las diferentes DDGG del Área de Gobierno en materia de contratación generó 45 notas informativas y correos a los servicios gestores para la adecuada elaboración de las propuestas de contratación y pliegos. Como consecuencia de ello, se han llevado a cabo 450 actuaciones en esta materia en el año 2019.

4.4 En el plano de la relación con personas interesadas en los procedimientos, se tramitaron, en conjunto, 85 consultas de la ciudadanía sobre los pliegos o documentación complementaria de los contratos.

4.5 En materia de cumplimiento de las obligaciones de publicación, se ha gestionado la publicación de 195 anuncios en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), y 23 en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE). Además, se remitieron 174 fichas de contrato para su incorporación al Registro de Contratos (RECON), 8 de los cuales fueron posteriormente modificados o cancelados.

5. En materia de recursos humanos. La plantilla a fecha 31 de diciembre de 2019, reflejada en la 2.3.4 que se incluye en el Anexo, estaba integrada por un total de 944 puestos de trabajo. Esta cifra comprende todos los puestos dotados, ocupados o vacantes, tanto los reservados a personal funcionario, laboral y eventual, como los de Programas Temporales de Empleo, y Acumulación de Tareas. Asimismo, incluye los puestos ocupados por los cargos directivos y el cargo electo.

En la Tabla 2.3.5 del Anexo se refleja la distribución de plazas ocupadas por personal funcionario, detalladas por grupos de clasificación. La gestión de este elevado número de puestos conlleva la tramitación de numerosos procedimientos, entre los cuales cabe destacar los siguientes:

5.1. Expedientes de creación y modificación de estructura orgánica, puestos de trabajo y plantilla presupuestaria. En total, en el año 2019, desde esta Área de Gobierno se ha iniciado la tramitación 30 expedientes de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo y/o Plantilla Presupuestaria, y se han aprobado 17.

5.2. Provisión de puestos de trabajo: en el ejercicio de 2019, se solicitó la cobertura por concurso (general o específico) de 34 puestos de trabajo. De ellos, se cubrieron sólo 3, y los otros 31 continuaban en tramitación a final de año. Por sistema de libre designación se solicitó la cobertura de 32 puestos, de los que se cubrieron 26, y se seguían tramitando 6.

Mediante el sistema de adscripción provisional se han cubierto 53 de las 54 plazas solicitadas, quedando sólo una pendiente de resolver a final de ejercicio.

Finalmente, durante el ejercicio 2019 se incoaron 16 expedientes de provisión de puestos mediante el procedimiento de comisión de servicios, de los cuales se resolvieron 15. Actualmente, hay 10 puestos ocupados en comisión de servicios.

Por otra parte, también se ha procedido a la cobertura de 27 puestos a través del procedimiento de nombramiento de personal interino, y se han incorporado provisionalmente otras 72 personas bajo las modalidades de Acumulación de tareas (31) y Programas temporales (41).

5.3. Ingreso de personal funcionario: Durante el ejercicio 2019 la SGT ha participado en la elaboración de las bases y temario de las oposiciones de Auxiliar de Servicios Sociales, Médicos, Diplomados de Trabajo Social, Educador Infantil, Maestros y Profesor de Cerámica.

5.4. Gestión del sistema de control de la asistencia y permanencia en el puesto de trabajo:

A lo largo del año 2019 se ha seguido con el apoyo y aclaración de dudas que van surgiendo en la tarea del control horario a través de *Évalos* para todo el personal adscrito al Área incluidos los centros externos (Centro de Acogida San Isidro, la Central del Samur Social y las escuelas infantiles de gestión directa “El Sol” y “La Paloma”), así como las rectificaciones o validaciones de fichajes por diversas incidencias, que en el año 2010 han sido un promedio de 1.200 al mes.

5.5. Tramitación de partes de baja, confirmación y alta, y otras incidencias y cometidos diversos: En 2019 se han tramitado un total de 2.282 partes de baja, alta y confirmación por incapacidad temporal; de ellos, 1.226 fueron partes de baja o alta, y 1.056 confirmación.

Además, se han grabado en la aplicación de AYRE Gestión de Bajas Laborales un total de 368 ausencias justificadas por enfermedad sin baja médica. En cuanto a accidentes de trabajo, el número de asistencias por accidente de trabajo sin baja médica han sido de 21 y accidentes de trabajo con baja médica de 23.

5.6. Jubilaciones: Se han tramitado un total de 19 expedientes en 2019, de los cuales 5 han sido de jubilación forzosa, 9 de jubilación voluntaria, 2 de jubilación por invalidez, y 3 de prolongación del servicio activo.

5.7. Certificados de firma electrónica y tarjetas corporativas. En 2019 se han gestionado para el personal del Área de Gobierno, de cara a posibilitar la tramitación electrónica de procedimientos, 155 certificados de firma electrónica 2CA, emitidos por la FNMT-RCM. En cuanto a tarjetas corporativas, se han tramitado 107 peticiones, por deterioro, extravío, robo, pérdidas de PIN o nuevas incorporaciones, etc.

5.8. Participación en los planes de formación. Desde la SGT, en coordinación con la Escuela de Formación y previo estudio y detección de las necesidades planteadas por todas las Direcciones Generales, se diseñan y programan actividades formativas especializadas, por constituir estas un instrumento clave dirigido a la motivación y especialización del personal, así como un sistema eficaz para difundir las políticas desarrolladas por el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. En el ejercicio 2019, todas las actividades tuteladas por el AGFIyBS, han supuesto un total de 83 ediciones formativas, de 62 materias diferentes, comprendidas tanto Formación General, como Formación Específica, y Sesiones Formativas, con una convocatoria dirigida a 2.221 alumnos.

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

- Emisión de certificados e informes y "hago constar".
- Tramitación de solicitudes de flexibilización horaria, permisos no retribuidos, reducciones de jornadas, permisos por maternidad o paternidad y los permisos de lactancia o de excedencias.
- el informe de los eventuales recursos o reclamaciones que pueda plantear el personal del Área.
- Actuaciones disciplinarias.
- Participación en la comisión municipal de evaluación del cumplimiento de los permisos, excedencias y licencias de conciliación.

6. En materia de gestión de servicios comunes y edificios adscritos al Área. Desde la SGT se han desarrollado en esta materia las siguientes actividades:

6.1. Seguimiento de los servicios contratados en relación con los edificios adscritos al Área de Gobierno (limpieza, mantenimiento, vigilancia), ya sean de propiedad municipal o en régimen de arrendamiento.

El Área de Gobierno cuenta, para el desarrollo de su actividad, con un total de 16 edificios y locales adscritos, con una superficie total de 45.360 m2 en su conjunto, así como otros 3 locales en régimen de alquiler, que representan otros 1.556 m^2.

6.2. Gestión de salones de actos y salas de reuniones: se gestiona la reserva de dos salones de actos y cuatro salas de reuniones.

6.3. Apoyo a reuniones y eventos celebrados por el Área de Gobierno: se han gestionado 72 eventos o reuniones.

6.4. Gestión con las compañías aseguradoras de los siniestros que se producen en edificios dependientes del Área de Gobierno: se han tramitados dos siniestros.

6.5. Actualización y mantenimiento del Directorio de AYRE: se han llevado a cabo 171 actualizaciones.

6.6. 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 98 traslados.

6.7. Comunicaciones a Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM). Se han gestionado 1.315 relacionadas con el equipamiento informático o de telefonía del Área de Gobierno.

6.8. Centralización de las solicitudes de material de oficina y otras necesidades del Área: en el ejercicio de 2019 se han tramitado un total de 85 expedientes de adquisición de bienes por un importe de 179.117,47€. En este importe destaca el material informático, que ha supuesto un 37,46% del total, el mobiliario y equipos de oficina, con un 24,58% y material de oficina, 19,12%.

6.9. Organización y gestión de la unidad de conductores y ordenanzas para la atención a las necesidades del área. En 2019 el área contaba con 26 POSI en edificios, y 8 conductores para incidencias, con 8 vehículos (5 en el segundo semestre), con los que se atendieron 1.449 servicios de correo en mano, 1.245 servicios de traslados de personas, y 22 de traslados de equipos informáticos y material diverso.

6.10. Adopción de las medidas necesarias para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores del Área de Gobierno en diversos edificios.

- Durante el año 2019 se ha colaborado y participado con el Departamento de Salud Laboral de la Subdirección General de Prevención de Relaciones Laborales en el proceso de adaptación o movilidad de 10 integrantes de la plantilla que por motivos de salud así lo requerían.
- Se ha procedido a la aplicación del Protocolo de Actuación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en caso de agresiones de terceros en los Centros de Servicios Sociales, incluidas las agresiones “in itinere”, en 55 ocasiones.
- Asimismo, se ha participado en 4 convocatorias del Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA. y 3 de su Comisión Permanente.

7. En materia de gestión presupuestaria. Desde la SGT se llevan a cabo funciones de asesoramiento económico 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 de la SGT, y coordinación del conjunto, excepto Capítulo I) como su seguimiento, modificaciones, creación de partidas de gasto e ingreso, etc.

Junto a esa labor está íntimamente unido todo el proceso contable: elaboración y emisión de los documentos contables, en todas sus fases, seguimiento de 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.

Por otro lado, a consecuencia del inicio del nuevo mandato municipal 2019-2023 se aprobó una nueva estructura y se cambió la denominación de esta Área de Gobierno, que ha hecho necesaria la adaptación de la estructura presupuestaria para el ejercicio 2019 a esta nueva organización administrativa y a la distribución de competencias establecida.

El conjunto de estos ajustes y de la actuación del Área de Gobierno a lo largo del ejercicio tiene su reflejo económico en las distintas fases de ejecución del presupuesto, cuyo desarrollo se detalla en los siguientes cuadros, con la advertencia de que la comparativa con cifras del 2018, aunque real, puede ser no significativa en algunos casos al estar comparándose magnitudes heterogéneas debido a los cambios de estructura económica señalados.

7. 1. Ejecución Presupuestaria: Ingresos. En la Tabla 2.3.6 del Anexo se presenta el estado de ejecución del presupuesto de ingresos del Área, a 31/12/2019, detallado por DDGG.

En ellas se aprecia que el volumen de Derechos Reconocidos (83.355.000€) supera ligeramente el valor presupuestado definitivo (82.494.521€). Sin embargo, la cantidad recaudada a final de ejercicio asciende solamente a 45.208.118€ (lo que representa solamente un 54,24% de los derechos reconocidos.

En la Tabla 2.3.7 en el Anexo, se presenta el estado de ejecución por capítulos del Presupuesto, lo que permite apreciar que es en el capítulo 4 "Transferencias Corrientes" donde se produce la mayor parte de este desfase: de un montante de 76.980.955€, sólo se habían recaudado 39.426.066€ (un 51,22%), quedando pendientes de cobro ingresos procedentes de convenios con otras administraciones públicas.

7. 2. Ejecución Presupuestaria: Gastos. El grado de ejecución del presupuesto ha sido muy elevado, tanto en lo que se refiere a Gasto Autorizado y Dispuesto (un 97.76% del Presupuesto definitivo), como en Obligaciones Reconocidas (un 94,08%).

Asimismo, el porcentaje de obligaciones reconocidas a 31 de diciembre alcanzó un 96,24% de los créditos dispuestos (Tabla 2.3.8).

Analizando el estado de ejecución por capítulos del presupuesto de gasto, se observa que los resultados son muy elevados en todos ellos, salvo en el capítulo 6 "Inversiones", cuyo presupuesto sólo se ha visto plasmado en créditos dispuestos en un 72,33%, y en un 61,70% en obligaciones liquidadas. A pesar de este bajo nivel de ejecución, las cantidades son muy poco significativas, ya que la parte del presupuesto del Área destinada a inversiones es muy baja (6.094.732 € sobre un total de 316.070.941€, lo que representa escasamente el 1,93% del conjunto, ver Tabla 2.3.9 en el Anexo. Su desglose por programas se muestra en la Tabla 2.3.10 del Anexo.

7.3. Procedimientos especiales: Los "pagos a justificar" dieron lugar a 5 libramientos a través de documentos contables ADOJ, por un importe total de 91.500€, que generaron 163 justificantes, por un montante de 61.035€.

Los "anticipos de caja fija" registraron un volumen más significativo, tanto por importe económico (819.125€) como por número de operaciones (2.066). Su detalle por direcciones generales se muestra en la Tabla 2.3.11 del Anexo.

7.4 Documentos contables: El volumen de documentos contables generados en el ejercicio es una buena medida del volumen de actividad en un Área de Gobierno. En 2019 se generaron 8.229 de estos documentos. Entre ellos, destacan los 3.807 de reconocimiento de obligaciones (O), y los 2.066 de anticipos de caja fija (ACF). Su desglose por direcciones generales se muestra en la Tabla 2.3.12, del Anexo.

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

En 2019, el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social firmó 9 convenios de este tipo, que han supuesto para los programas municipales una financiación total de 77.821.767€ (de los cuales, el Ayuntamiento aportó solamente 1.795.694€: algo menos del 2,31%).

La principal contraparte en este tipo de operaciones ha sido la Comunidad de Madrid (8 convenios), por un total de 75.676.073€, lo que supone un 99,54% de los fondos obtenidos por este conducto.

Se presenta la relación de los convenios de ingreso celebrados en 2019 en la Tabla 2.3.13, y se desglosa por direcciones generales en la Tabla 2.3.14 del Anexo.

2.3.2. Innovación y estrategia social

Con la llegada de la nueva corporación y el Decreto de Estructura que reorganizó el actual AGFIyBS, se creó la Dirección General de Innovación y Estrategia Social. El objetivo de esta recién creada unidad de naturaleza transversal a todas las demás DDGG que comprende el Área de Gobierno, es triple. Por un lado, se propone ayudar al diagnóstico de los problemas sociales y los cambios demográficos que se producen en la ciudad de Madrid. Por otro, persigue ordenar la información que el Área de Gobierno genera en el día a día con el fin de ayudar a la planificación, la evaluación y la definición de estrategia. Además, tiene el objetivo de abrir el Área de Gobierno a nuevas ideas y prácticas de naturaleza innovadora.

En lo que se refiere al **'diagnóstico'**, la DGIES se plantea la puesta en marcha de operaciones estadísticas de cierta entidad que permitan el estudio en profundidad de algunos de los cambios sociales de mayor calado en la ciudad de Madrid. En concreto, durante 2019 se empezó a diseñar lo que los próximos años será el Panel de Hogares de la ciudad de Madrid. Esta herramienta, de naturaleza longitudinal, permitirá medir con precisión dinámicas sobre las que, llegado el caso, definir intervenciones y políticas públicas.

Desde el lado de la '**estrategia'**, el AGFIyBS ha encargado a la DGIES la creación de un sistema de información integrado para toda el Área de Gobierno, con el objetivo de almacenar y procesar el enorme caudal de datos que los servicios sociales del

Ayuntamiento de Madrid genera su gestión diaria. Aunque los servicios sociales de Madrid ya cuentan con sistemas de información parciales, pero de largo recorrido (por ejemplo, el que sistematiza los historiales de los usuarios de servicios sociales), hasta el momento, los datos generados en la gestión diaria se recogían y se almacenaban de forma descentralizada, sin criterios armonizados y, muy frecuentemente, se explotaban para el seguimiento administrativo y las memorias de actividades. La conciencia compartida sobre el valor de la información para la mejorar la transparencia institucional, para la definición de estrategias de intervención eficientes, para la planificación y para la evaluación de los servicios públicos, hacía imperativo la creación de un sistema de información integrado de forma centralizada que hiciera accesible la información sin costes y con distintos niveles de desagregación.

Para la construcción de este sistema de información integrado, la DGIES está (1) catalogando las bases de datos generadas en la gestión de los servicios sociales del Ayuntamiento (tanto las de titularidad municipal, como las que se generan en el marco de contratos con empresas prestadoras de servicios y convenios con entidades de cualquier naturaleza), (2) sistematizando un sistema de indicadores que midan la actividad de cada servicio/departamento con el fin de identificar mejor las carencias en los datos de que disponemos, y (3) armonizando la recogida de datos con cláusulas compartidas para los nuevos contratos y convenios que de ahora en adelante se firmen en el ámbito de las competencias que el Área de Gobierno tiene atribuidas.

Desde el punto de vista de la '**innovación'**, la DGIES ha hecho una clara apuesta por integrar algunas de las herramientas más prometedoras en el terreno de la inversión de impacto social. En concreto, estamos preparando el estudio de viabilidad del que será el primer bono de impacto social (BIS) en el Ayuntamiento de Madrid y uno de los primeros llevados a cabo por cualquier administración local en España. Los BIS son la herramienta más prometedora en el terreno de la colaboración público-privada para la resolución de retos en los que las administraciones públicas necesitan importar prácticas innovadoras que renueven su repertorio de estrategias de intervención haciéndolas más eficaces y eficientes.

Con este fin, DGIES, (1) ha entrado en contacto con los principales actores en el ecosistema de la inversión social, (2) ha identificado diversos retos que podrían resolverse a través de contratos de pago por resultados en el contexto de los BIS, (3) está perfilando el encaje jurídico de estos contratos en nuestro ordenamiento, conociendo la posición de los distintos actores cuya participación es imprescindible, y (4) haciendo pedagogía entre inversores privados sobre la oportunidad que los BIS representan para la innovación social en nuestro contexto.

2.3.3. Transversalidad de género

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

También tiene como objetivo realizar el seguimiento y la evaluación de la eficacia de la actuación municipal en la reducción de las desigualdades, así como liderar y coordinar proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género existentes en la ciudad de Madrid.

En el contexto de esta Estrategia de Transversalidad, la DGCyCI desarrolla tres líneas estratégicas:

1. Impulso de la aplicación de la transversalidad de género en la gestión y acción municipal.
2. Desarrollo de proyectos de cooperación institucional para abordar de forma transversal las principales brechas de género en la ciudad de Madrid.
3. Conocimiento de las principales desigualdades de género en la ciudad de Madrid y de la eficacia de las actuaciones municipales en su reducción.

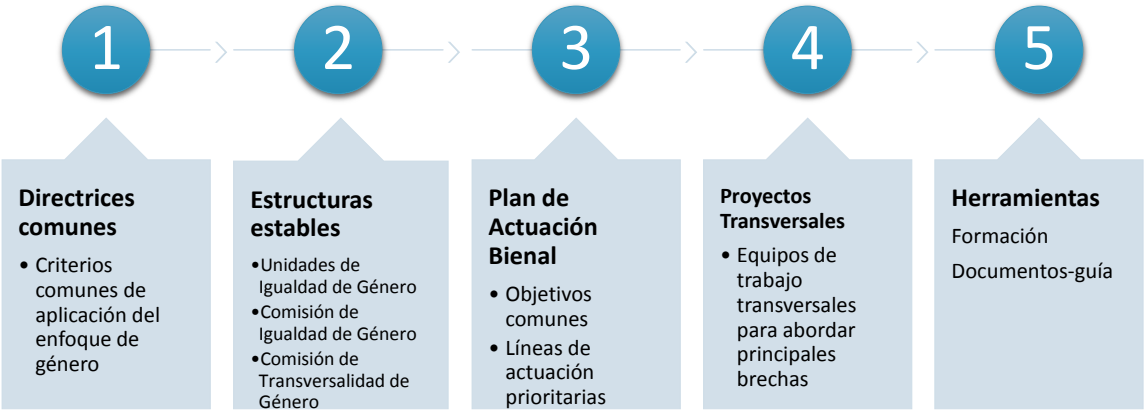
Estas líneas de actuación de la DGCyCI, responden no sólo al ODS 5 (Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas), sino también al ODS 1 (Poner fin a la pobreza en todas sus formas en el mundo), ODS 4 (Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover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

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

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

- Estructuras estables de coordinación que facilitan su puesta en práctica.
- Establecimiento de planes de actuación bienal en todos los ámbitos municipales (áreas de gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales), con objetivos y líneas de actuación comunes.
- Desarrollo de proyectos transversales para abordar de forma conjunta y coordinada las principales brechas de género existentes en la ciudad.
- Formación y herramientas dirigidas al personal municipal para la aplicación de las directrices comunes.

Figura 2.3.1: Elementos clave de la Estrategia de Transversalidad de Género del Ayuntamiento de Madrid



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

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

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

Por otro lado, en las Directrices también se establece la creación de **Unidades de Igualdad de Género (UIG)**, en todas las Áreas de Gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales, y se regula su composición y funciones.

Así pues, siguiendo el mandato de las citadas Directrices, se crearon un total de 44 UIG. Entre los meses de octubre de 2018 y enero de 2019 se realizaron reuniones para la constitución formal de 44 UIGs, siguiendo la estructura orgánica vigente en aquel momento. Dichas constituciones contaron con la presencia de las personas titulares de los órganos directivos/ejecutivos de todas las áreas, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales.

Las UIGs tienen como finalidad el establecimiento e implantación de un modelo integral de transversalidad, así como su seguimiento y evaluación. Esto se realiza a través de la puesta en marcha de ***Planes de Actuación Bienal*** en cada una de las Unidades.

De esta manera, tras la constitución de las UIGs se inició el proceso de elaboración de los Planes de Actuación Bienal. Para ello, se realizó un **diagnóstico** institucional en cada uno de los 44 ámbitos a fin de conocer cómo y hasta qué punto se estaba introduciendo el enfoque de género en sus distintos instrumentos de política pública, y en qué grado se estaban cumpliendo las Directrices de Transversalidad de Género. Dicho diagnóstico se realizó entre enero y marzo de 2019, y contemplaba reuniones focales en todos los ámbitos, así como una encuesta al personal municipal de áreas, distritos y organismos autónomos sobre "*Igualdad de Género en el Ayuntamiento de Madrid*. En dichas reuniones de diagnóstico participaron un total de 757 personas (536 mujeres y 221 hombres), y en la encuesta un total de 1.773 personas, el 7% de la plantilla, siendo mujeres 1.199 (10% de las mujeres), 386 hombres (3% de los hombres), además de 92 personas se identificaron con otras opciones y 96 no contestaron a esta cuestión.

Con toda la información recabada se elaboró el Informe "*Percepciones sobre la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas*", que sirvió para establecer la línea base de los planes, así como para establecer sus objetivos y líneas de actuación comunes, que se muestran en la Figura 2.3.2.

Figura 2.3.2: Objetivos y líneas de actuación comunes de los Planes de Actuación 2020-2021 de las Unidades de Igualdad de Género del Ayuntamiento de Madrid.

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

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

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

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

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

Esta Comisión se reunió en 2019 en dos ocasiones. La primera, para su constitución, el 23 de enero; y la segunda, el 10 de mayo, para la validación de los 44 planes bienales elaborados en cada UIG.

Tras la constitución de la nueva corporación en mayo de 2019, y contando con la nueva estructura orgánica municipal, ha sido necesario reorganizar las UIG, en la

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

Figura 2.1.3: Unidades de Igualdad de Género del Ayuntamiento de Madrid

Dentro de esta línea se desarrolla otra de las acciones clave para la consolidación de la Estrategia de Transversalidad de Género: la **formación**. A lo largo de 2019 se han llevado a cabo un total de 8 acciones formativas y han sido formadas 195 personas, 166 mujeres y 29 hombres.

Tabla 2.3.15: Acciones formativas promovidas por la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades en 2019

Acción formativa	Personas formadas		
	Total	Mujeres	Hombres
RE-05-4064-P-19 Estrategia de Transversalidad de Género en el Ayuntamiento de Madrid (5 horas)	37	33	4
RE-01-4083-P-19 Implementación de la Estrategia de Transversalidad de Género en los Distritos (25 horas)	13	11	2
RE-01-4158-P-19 Implementación de la Estrategia de Transversalidad de Género en las Áreas Municipales y Organismos Autónomos (25 horas)	13	12	1
RE-05-2419-S-19 Lenguaje incluyente y no sexista. Los usos no discriminatorios del lenguaje administrativo y las Políticas de Igualdad Municipales	72	58	14
RE-02-2814-P-19 Integración de la Perspectiva de Género en el presupuesto del Ayuntamiento de Madrid	15	12	3
RE 01-1823-P La Perspectiva de Género en el Planeamiento Urbanístico	15	12	3
RE-01-2888-P-19 La aplicación de la Perspectiva de Género a proyectos urbanos	15	15	
RE-01-4065-P-19 Urbanismo Feminista	15	13	2
Total	195	166	29

Fuente: DGCyCI

Finalmente, con el fin de mejorar el aprendizaje organizacional y continuar con el avance en la implantación institucional de la transversalidad de género, el 10 de diciembre se celebraron las primeras jornadas técnicas anuales con el título "La igualdad es el horizonte". En ella participaron un total de 168 profesionales, 151 mujeres y 17 hombres.

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

Tabla 2.3.16. Proyectos transversales impulsados por la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades

Proyecto transversal	Objetivo principal
Madrid Violencia Cero	Prevenir la violencia contra las mujeres y promover la igualdad de género a través de la coeducación
Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas	Reducir el acoso sexual y la violencia contra las mujeres en los espacios públicos
Madrid Ciudad Corresponsable	Promover la equidad en la organización social de los cuidados incidiendo en la corresponsabilidad de los distintos agentes implicados: hogares, empresas, servicios municipales y comunidad
Madrid lucha contra la pobreza femenina	Prevenir y reducir la pobreza femenina
Empoderar-t	Promover el empoderamiento de las mujeres madrileñas mediante el impulso a su plena participación en la vida cultural de la ciudad

Fuente: DGCyCI

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

Los avances a lo largo de 2019 de los proyectos transversales han sido los siguientes:

Madrid Violencia Cero: durante 2017 y 2018 se estableció un modelo de trabajo a través de un proyecto piloto transversal en cinco distritos. Se planteó como una acción coordinada de todos los servicios municipales que intervienen en el ámbito educativo (secciones de educación de los distritos, policía tutora, centros municipales de salud comunitaria, junto con otras entidades y agentes sociales de los distritos, como Espacios de Igualdad, informadores/as juveniles, etc.), con el fin de desarrollar un modelo de trabajo con contenidos comunes para prevenir las violencias machistas y promover la igualdad, dirigido a la población adolescente de educación secundaria. Dichos contenidos se volcaron en una plataforma en la web, denominada *Sakabó*, sobre la que apoyaba todo el trabajo en las aulas de los/as agentes implicados/as. Dicha plataforma se presentó institucionalmente el 27 de febrero de 2019, con el dominio www.violenciacero.es. En el segundo semestre, se inician los trabajos para ampliar la plataforma a niveles de educación infantil y primaria. Asimismo, se han iniciado los trabajos para el impulso de los equipos transversales en los distritos y para el desarrollo de seminarios al profesorado de los distritos Centro, Moratalaz, Fuencarral-El Pardo, San Blas-Canillejas y Barajas, que se desarrollaron a finales de 2019 y dentro del primer semestre de 2020. En 2019, se evalúa lo realizado y se reorienta el proyecto hacia un proyecto transversal de ciudad, que se iniciará en 2020, con la constitución de un grupo transversal.

Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas: tras la adhesión al Programa Mundial de ONU Mujeres en abril de 2018, se constituyó el grupo transversal del proyecto y se inició el proceso de trabajo conjunto. El grupo transversal está formado por más de 25 personas de todas las Áreas Municipales y por el Consejo de las Mujeres de la Ciudad de Madrid. Durante 2019, se realizó un diagnóstico rápido, siguiendo los parámetros de ONU Mujeres, Madrid ciudad segura para mujeres y niñas, que se presentó en una Jornada Técnica el 4 de abril. A continuación, se inició la elaboración del plan de acción, que recoge actuaciones en tres ámbitos: 1. Empoderamiento de las mujeres y niñas; 2. Violencia sexual y acoso callejero; 3. Urbanismo y transporte. Al finalizar 2019, el plan está pendiente de aprobación.

Madrid Ciudad Corresponsable: el proyecto tiene su origen en el Servicio Concilia-Madrid, desarrollado durante los últimos 9 años, con el fin de promover dos objetivos fundamentales. En primer lugar, asesorar a empresas y entidades del municipio en la promoción de acciones y medidas de conciliación y corresponsabilidad en el ámbito laboral. En esta tarea participan conjunta y coordinadamente, la asistencia técnica del Servicio Concilia así como entidades *conveniadas* que representan al ámbito empresarial (la Cámara Oficial de Comercio de Madrid) y al ámbito sindical (UGT-Madrid y USMR-CCOO). El segundo objetivo es promover la corresponsabilidad en los territorios de la ciudad de Madrid mediante el conocimiento de la realidad, la implicación de los distintos agentes del territorio y la recogida de propuestas que contribuyan a una mejora en la organización social de los cuidados. En este marco, se han realizado diagnósticos de corresponsabilidad en cinco distritos: Barajas (2015), Retiro (2015), Centro (2016), San Blas-Canillejas (2016) y Moratalaz (2017). En 2019, se evalúa todo lo realizado y se reorienta el proyecto hacia un proyecto transversal de ciudad, que se iniciará en 2020, con la constitución de un grupo transversal.

Madrid lucha contra la pobreza femenina: conscientes de que la pobreza es un fenómeno que afecta de forma particular a las mujeres, durante el primer semestre de 2019 se constituyó un equipo transversal de trabajo, conformado por más de 20 personas de los diferentes ámbitos municipales, con el objetivo de elaborar un diagnóstico de partida sobre la realidad de la feminización de la pobreza en la ciudad de Madrid, que fijara el punto de partida y las recomendaciones a incluir en el plan de acción conjunto a desarrollar a partir de 2020.

Empoderar-t: tiene como objetivo impulsar la visibilización, participación y el empoderamiento de las mujeres a través de diferentes disciplinas artísticas y mediante metodologías de investigación-acción participativa. Se inició en 2013 en forma de proyecto piloto en los Espacios de Igualdad municipales y se ha ido desarrollando a través de diversas actividades como talleres con mujeres en los distritos, encuentros con profesionales, seminarios de formación, elaboración de herramientas y sensibilización a la población. Los resultados obtenidos de este proyecto piloto recomiendan el impulso de un proyecto transversal que coordine la actuación de Áreas, Distritos y OOAA municipales que promueven actividades artísticas en la Ciudad. El proyecto tendría tres líneas principales de acción: investigación y formación en materia de arte y empoderamiento; impulso a la creación artística con perspectiva de género; y generación de redes de mujeres creadoras. Como primer paso, en

diciembre se constituyó el grupo motor del proyecto. Asimismo, durante 2017-2018 se desarrolló en los Espacios de Igualdad un trabajo conjunto de investigación-acción que concluyó en la elaboración de una herramienta, publicada en 2019, de Arte y Empoderamiento, que ayuda a visibilizar las brechas de género en diferentes disciplinas artísticas, pone en valor las aportaciones de las mujeres en el arte y facilita la introducción de las perspectiva de género en proyectos y actuaciones artísticas. Finalmente, se han iniciado los trabajos para la elaboración de una *guía de uso* de la herramienta *Arte y Empoderamiento*, que estará disponible en 2020.

2.3.3.3. Conocimiento de las principales desigualdades de género en la ciudad de Madrid y de la eficacia de las actuaciones municipales en su reducción. En el marco de esta línea estratégica, a lo largo de 2019 se han realizado diversas actuaciones dirigidas a avanzar en el conocimiento de las desigualdades de género en la ciudad, de la implantación del enfoque de género en la actuación municipal y de los distintos instrumentos de política pública en la reducción de las desigualdades:

- Se ha iniciado la elaboración de un *Sistema de Indicadores de Brechas de Género de la Ciudad de Madrid*, en el que se mostrarán los principales indicadores que dan cuenta de las desigualdades entre mujeres y hombres en todos los ámbitos. Estará disponible en el segundo trimestre de 2020.
- Por tercer año consecutivo, se ha elaborado, en colaboración con la Dirección General de Hacienda (Área de Gobierno de Economía y Hacienda), el Informe de Impacto en los Presupuestos 2019. También se ha participado en la Comisión de Impacto de Género en los Presupuestos del Ayuntamiento de Madrid (noviembre de 2018).
- En el primer trimestre de 2019 se colaboró con la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico (Gerencia de la Ciudad) en la confección de la *Guía para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo (MAIN)*, pendiente de publicación, para introducir el análisis de impacto de género.
- Se han analizado 20 Programas Presupuestarios de los distritos del año 2019 y sus Memorias de Impacto de Género, realizando un informe de cada uno de ellos, incluyendo recomendaciones para mejorar su elaboración y evaluación de impacto.
- Se ha realizado el análisis de las cláusulas sociales de igualdad de 488 contratos adjudicados por áreas de gobierno, organismos autónomos, distritos y empresas públicas municipales entre enero y septiembre de 2019, como primera fase del trabajo de evaluación del impacto de género de dichas cláusulas. La contratación pública es un instrumento que tiene un impacto muy relevante en el empleo y en la situación de mujeres y hombres, ya que a través de ella se desarrollan servicios clave dirigidos a atender las necesidades de la población.

3. Descripción de la actividad del AGFIyBS por bloques temáticos

En este tercer apartado de la Memoria 2019 del Área de Gobierno, destacamos la actividad por bloques temáticos que, tras diversas rondas de discusiones internas, las DDGG han identificado como las que sintéticamente agrupan nuestra actividad: familias; infancia y adolescencia; educación y juventud; envejecimiento activo; personas mayores que necesitan cuidados; atención social primaria (servicios sociales); SAMUR social y personas sin hogar; inclusión social; inmigración y refugio; igualdad; diversidad; atención y prevención frente a la violencia de género; y voluntariado. Por supuesto, la naturaleza de muchas de estas actividades no es competencia exclusiva de una sola dirección general, sino que requieren la coordinación entre dos o más de dos departamentos o servicios imbricados en distintas direcciones.

3.1 Familias

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

El desarrollo de estas competencias se encuentra ligado al eje estratégico municipal tendente a construir una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva y, en un nivel operativo, da cobertura a las estrategias municipales de apoyar a las familias en la conciliación y en el ejercicio de sus responsabilidades de crianza, así como de potenciar la intervención social a la infancia y la adolescencia en situaciones de riesgo, desprotección o vulnerabilidad.

La población destinataria de esta línea de actuación está constituida por, al menos, los 230.612 hogares integrados por niños, niñas y adolescentes que habitan en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes actualizado a 01/01/2019), y de los cuales 32.662 son monoparentales, 27.171 a cargo de una mujer y 5.491 a cargo de un hombre. Igualmente, forman parte de esta línea de trabajo todos aquellos hogares de la ciudad formados por parejas con proyecto de construcción de nuevas familias, parejas sin descendientes, o incluso, parejas con hijos o hijas mayores de edad.

Si bien la acción municipal se dirige a apoyar a las funciones parentales de la diversidad de familias de la ciudad, las investigaciones sociales revelan que el riesgo de pobreza o exclusión social es superior en el tipo de hogares monoparentales (55,3% según la Encuesta de Condiciones de Vida 2018, Instituto Nacional de Estadística), lo cual

justifica la pertinencia de centrar una buena parte de las actuaciones del Área de Gobierno en esta población en riesgo.

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

a) Promocionar, impulsar y coordinar las políticas sectoriales de apoyo a las familias.
b) Planificar, diseñar, gestionar, coordinar y evaluar la red de centros y servicios, propios, convenidos y concertados, dirigidos a las familias y al bienestar social de la infancia y adolescencia.
c) Diseñar, aplicar y evaluar programas y servicios dirigidos a la conciliación de la vida laboral y familiar, al fomento del ejercicio positivo de las responsabilidades parentales y a la prevención y tratamiento de las situaciones de crisis familiares.

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

En concreto, el Área de Gobierno tiene tres líneas de actuación prioritarias en materia familias: **apoyo a las familias en la crianza y educación de sus hijos e hijas y en la prevención y resolución de conflictos familiares; apoyo a aquellas familias con escasos recursos en el cuidado de sus menores, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar; e intervención con las familias con menores en riesgo de desprotección, preservando la convivencia del menor en su núcleo familiar.** Todas ellas comparten la voluntad municipal de apoyar a las familias como estructura básica de socialización y provisión de cuidados, seguridad y educación de los niños y de las niñas.

1) Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos e hijas y en la prevención y resolución de conflictos familiares es uno de los objetivos que guían nuestra actuación en este ámbito. El Área de Gobierno cuenta con diversos servicios que durante el año 2019 han dado cobertura al objetivo; los presentamos brevemente a continuación:

3.1.1. Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) proporcionan **apoyo psicosocial especializado a las familias de la ciudad de Madrid, a través de diversos servicios, que puedan prevenir y atender distintas situaciones y circunstancias de dificultad o conflicto relacional en que se encuentren.** Sus servicios están dirigidos a todas las familias de la ciudad de Madrid, haciendo **especial hincapié en proporcionar a los progenitores las herramientas necesarias para el ejercicio de una parentalidad positiva, así como a las parejas con proyecto de constitución de nuevas familias.**

Los CAF tratan, entre otros, de **ofrecer orientación en materia de familia, de prestar atención psicológica en circunstancias de dificultad de convivencia y/o violencia en el ámbito familiar, así como de facilitar espacios de reflexión para afrontar las distintas etapas de crecimiento de los hijos e hijas.** Para ello, cuentan con equipos de expertos en intervención familiar, integrados por profesionales de psicología, derecho, trabajo social, mediación familiar y personal administrativo.

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

Tabla 3.1.1 Centros de Atención a la Familia

CAF	DIRECCIÓN	ZONIFICACIÓN
1	C/ Hermanos Álvarez Quintero 7	Chamberí, Centro, Salamanca y Moncloa - Aravaca
2	C/ Ramón Power 54	Hortaleza, Ciudad Lineal y Barajas
3	Avenida Rafaela Ybarra 41	Usera, Carabanchel (1) y Villaverde
4	C/ Conde Rodríguez San Pedro 59	Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Retiro
5	C/ Fuente Carrantona 12	Moratalaz, Vicálvaro y San Blas-Canillejas
6	C/ Buitrago de Lozoya 22	Fuencarral-El Pardo, Tetuán y Chamartín
7	C/ Fuerte de Navidad 15	Latina, Arganzuela y Carabanchel (2)

Durante el año 2019, el conjunto de CAF de la ciudad ha atendido a 47.712 personas pertenecientes a 36.320 familias (dato superior al de 2018 en el caso de las personas beneficiarias, +7,9%, y similar en el caso de las familias, +0,2%).

El 32% de las familias (11.629) han participado en alguno de los servicios de atención familiar ofertados por los centros, siendo especialmente significativa la demanda de atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares (43,4%) y, en menor medida, el asesoramiento jurídico (20,2%) y la orientación social (16,3%).

La mayoría de estas familias son de tipo nuclear (63,3%) o monoparental (26,1%) y tienen hijos o hijas (90,5%), normalmente uno o dos (77,3%). Las mujeres continúan teniendo más presencia que los hombres (78,8% y 21,2%, respectivamente) y hay una mayoría de personas de nacionalidad española (84,5%).

Por otro lado, la misión de prevención primaria de los conflictos familiares y el fomento de la parentalidad positiva de los CAF, queda reflejado en el aumento del número de asistentes participantes en los servicios comunitarios, que ha pasado de suponer el 36,4% de las familias atendidas en 2018 al 41,1% (14.930) en 2019. En las acciones formativas para la promoción de habilidades en la convivencia familiar desarrolladas en los CAF han participado 5.303 personas (14,6%) y en acciones informativas, 6.045 (16,6%).

El compromiso con la calidad y la mejora continua de los Centros de Apoyo a las Familias se garantiza a través de su Carta de Servicios, vigente desde 2014 y recientemente evaluada en 2019. Fruto también de esta responsabilidad municipal, los CAF miden anualmente la satisfacción de sus familias con los servicios prestados. En 2019, la satisfacción general con los servicios de atención familiar fue muy positiva y significativamente más elevada que la recibida por el servicio de formación (el 94,6% y el 80,6% de las familias manifestaron estar muy o bastante satisfechas con los servicios de atención y de formación, respectivamente). Destaca, en general, la excelente percepción que las familias tienen acerca de los profesionales que prestan el servicio, cuyo trato y apoyo profesional se ha valorado muy positivamente por el 97,7% y el 96,6% de las personas entrevistadas.

3.1.2 Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF y SPEF) son servicios sociales especializados que **tratan de garantizar y facilitar el desarrollo del régimen de visitas de los y las menores de edad con sus familias, tras situaciones de ruptura de la convivencia familiar e indicación de los órganos judiciales o administrativos.** Están orientados a **favorecer el derecho de las niñas, los niños y adolescentes a relacionarse con sus progenitores o, en su caso, con su familia extensa.**

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

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

Tabla 3.1.2. Puntos de Encuentro Familiar

PEF/SPEF	ZONIFICACIÓN
PEF 1	Salamanca, Chamartín, Chamberí, Tetuán, Fuencarral, Moncloa y Hortaleza
PEF 2	Centro, Latina, Carabanchel, Usera y Villaverde
PEF 3	Retiro, Puente de Vallecas, Moratalaz, Ciudad Lineal, Villa de Vallecas, Vicálvaro, San Blas y Barajas.
SPEF	Arganzuela y Retiro

Un total de 668 familias han sido atendidas PEF municipales a lo largo del año 2019. Estos datos suponen un incremento del 11,9% respecto al volumen de atención de 2018 (se explica por el funcionamiento durante todo el año 2019 del SPEF abierto en septiembre de 2018). El número de niños y niñas ha sido de 913 y el de personas adultas, 1.881 (2,06 personas familiares adultas por menor de edad). El número de familias no se ha incrementado como cabría esperar con un nuevo centro, dada la evolución de los tipos de régimen de visitas (cada vez más visitas en el centro en detrimento de las entregas y recogidas).

El 78,2% del total de familiares atendidos en los PEF, son progenitoras custodias. Los padres custodios suponen el 13,5%, mientras que los abuelos, abuelas u otros parientes, el 8,3%. A pesar de la presencia mayoritaria de las madres como familiar custodio, la tendencia de los últimos 5 años, consecuencia del aumento de la presencia de los padres, es a la reducción de su significación. Por otro lado, el 62,7% de los niños y niñas tienen más de 8 años y, en proporción superior a un tercio (35,8%), tiene menos de esa edad.

Siguiendo la pauta habitual, la derivación a los Puntos de Encuentro se realiza desde los órganos judiciales o desde el Sistema de Protección del Menor (Comisión de Tutela del Menor y Centros de Atención a la Infancia). Del total de personas atendidas a lo largo de 2019, el 53,1% procede de los Juzgados de Familia y el 41%, de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer. Los casos derivados por los Centros de Atención a la Infancia y por Comisión de Tutela, suponen un 5,8%.

La mayor parte de los regímenes de visitas acordados por los órganos judiciales son visitas, tuteladas o no, dentro de los PEF (64,4%). Este porcentaje es un 9,1% superior al resultante el pasado año. El resto (35,6%), se restringen a la entrega y recogida en los PEF de los y las menores de edad.

3.1.3 Centro de Intervención Parental (CIP)

El Centro de Intervención Parental es un centro de **intervención psicosocial especializada e interdisciplinar. Ofrece servicios dirigidos a familias que se encuentran inmersas en procesos judiciales y/o administrativos derivados de conflictos relacionados con la ruptura de pareja y la convivencia familiar, y que**

impiden o dificultan gravemente las relaciones familiares, las funciones parentales y el bienestar de los hijos y las hijas menores de edad.

El CIP realiza una función de coordinación parental, ofreciendo atención y orientación especializada, tanto individual como grupal, y facilitando el cumplimiento del régimen de visitas establecido en sentencia. Pretende **apoyar a progenitores para que puedan implementar su Plan de Parentalidad, minimizando el conflicto y protegiendo a los niños, niñas y adolescentes del impacto derivado de los conflictos post-divorcio.**

Para el desarrollo de sus funciones, cuenta con un equipo interdisciplinar formado por profesionales de psicología, trabajo social, derecho, coordinación parental, mediación y administración. Da cobertura a los 21 distritos de la ciudad y su acceso se realiza por derivación de otros sistemas de protección, no es de acceso directo.

Un total de 149 familias han sido atendidas en el CIP durante el año 2019. Este dato ha supuesto un incremento del 75,3% respecto al volumen de atención en 2018, fecha de su puesta en funcionamiento (1 de septiembre de 2018). La actividad mayoritaria del CIP ha recaído en el Servicio de Punto de Encuentro Familiar: el 80,5% de las familias atendidas lo han utilizado. El Servicio de Coordinación Parental ha atendido a 17 familias en 2019 (11,4% del total de las atendidas en CIP). Éste es un recurso innovador por cuanto actúa interviniendo en aquellas áreas de trabajo con la familia que marca el juzgado y por la metodología de trabajo que requiere de una alta especialización y dedicación en tiempo de las personas profesionales asignadas. Por último, el Servicio de Orientación Psicosocial especializado en situaciones de Ruptura, Conflicto y ejercicio de la Coparentalidad (SOP), ha atendido al 8,1%.

Como también ha ocurrido en los PEF, la derivación al CIP en 2019 ha procedido de órganos judiciales, principalmente de los Juzgados de Familia (71,1%) y, en segundo lugar, de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (22,1%).

3.1.4 Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

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

Si bien la finalidad del programa está alineada a la **mejora de la calidad del ambiente familiar y su acompañamiento durante procesos críticos de su dinámica**, cumple también una función fundamental en la **protección de los niños y niñas y en la prevención de situaciones de desamparo y desprotección.** Es por ello que el programa se desarrolla con mayor concreción en el punto “3.2 Infancia y Adolescencia” de esta memoria.

3.1.5 Casa Grande

El programa Casa Grande pretende **proporcionar un espacio comunitario abierto a todas las familias**, padres, madres o personas cuidadoras, **con niñas o niños menores de 4 años** que vivan en la ciudad de Madrid. **Es un espacio de ocio creado para que las familias puedan interaccionar y vincularse**, tanto entre sí como con otras familias, **compartiendo experiencias de juego y relación, así como inquietudes cotidianas relacionadas con la crianza y el cuidado de las y los menores de edad a cargo**.

Los centros Casa Grande son espacios acogedores y estimulantes dónde las familias, están invitadas a jugar libremente, descubrir, experimentar, aprender, crear, expresarse, relacionarse y hacer comunidad. Cuentan con profesionales del ámbito de la psicología y la educación social, expertos y expertas en el apoyo y orientación hacía el ejercicio de una parentalidad positiva. El acceso a todas ellas es libre, no están zonificadas y no requieren cita previa, si bien cuentan con límite de aforo y determinadas actividades para las que requiere inscripción previa. Desde su implantación en mayo de 2018, Casa Grande ha crecido hasta llegar a ser 4 las que dan cobertura a la ciudad.

Tabla 3.1.3. Casa Grande

CASA GRANDE	DIRECCIÓN
1. Carabanchel	C/ Monseñor Oscar Romero nº 4
2. Villa de Vallecas	C/ Virgen de las Viñas nº 11
3. Ciudad Lineal	C/ Germán Pérez Carrasco 65
4. Tetuán	C/ Numancia 21

A lo largo del año 2019, 3.221 familias han participado de las Casas Grandes madrileñas, lo que supone un incremento del 96,5% respecto al volumen de atención de 2018. Un total de 3.595 personas participantes han sido niños o niñas menores de 4 años, siendo mayoritaria su presencia a partir de los 3 años (34,2%). Entre las personas adultas destaca la mayor participación de las mujeres (66%), si bien la presencia de los hombres ha aumentado desde el 29% de 2018 al 34% de 2019. En relación al tipo de familia, destaca que prácticamente la totalidad lo son nucleares (93,1%).

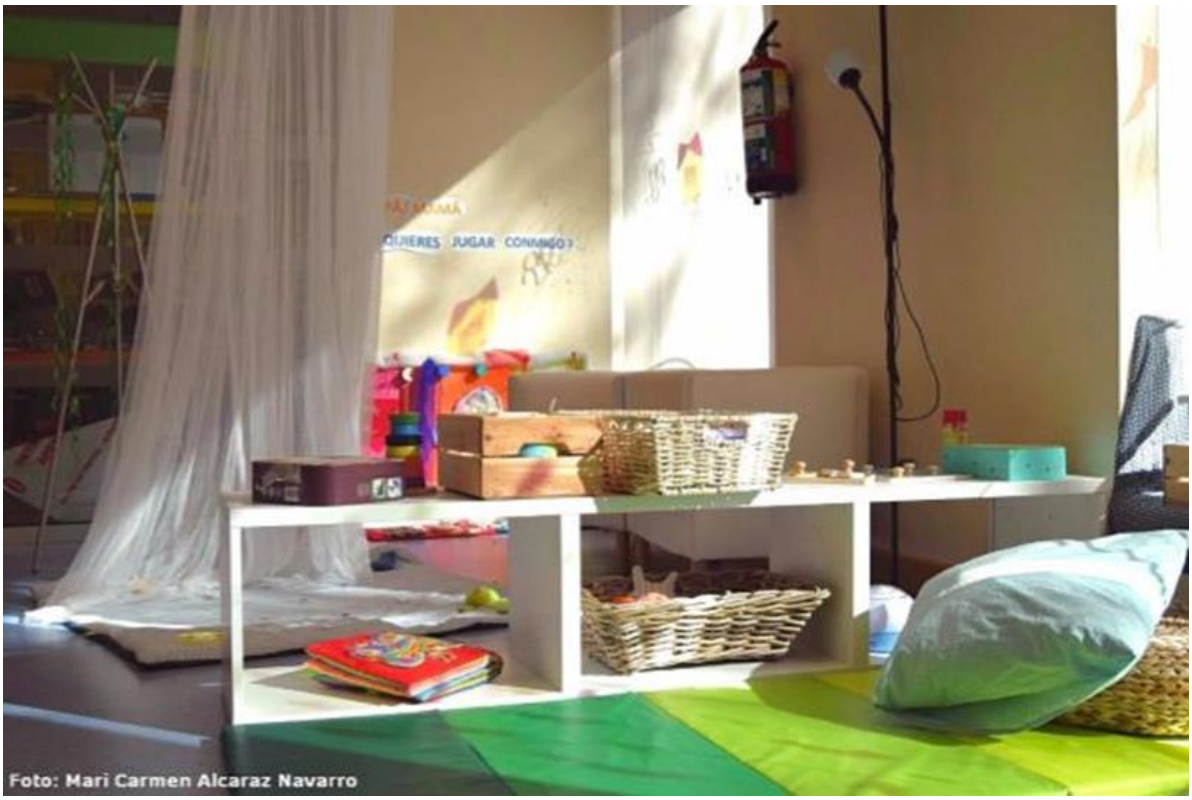


Foto: Mari Carmen Alcaraz Navarro

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

Como indicador de eficacia y calidad del programa, Casa Grande mide la percepción de sus familias con el servicio ofrecido a lo largo del año. Destaca una alta satisfacción general (9,5 sobre 10) y la percepción de que la participación en las casas contribuye a la mejora de múltiples aspectos relacionados con la crianza, entre los que destaca la toma de conciencia acerca de la necesidad de autonomía de los niños y niñas y la adquisición de estrategias y herramientas en el juego (el 82,9% y el 80,8%, respectivamente, han manifestado estar satisfechos o muy satisfechos con la influencia del programa en la adquisición de ambas competencias).

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

Casa Verde es un programa de apoyo, prevención y seguimiento que tiene como finalidad la **prevención y atención a las dificultades vinculares que puedan surgir en**

la relación entre los y las progenitoras con trastorno mental o inestabilidad emocional y sus hijos o hijas, compensando déficits durante la crianza y procurando a niños y niñas una mejor calidad de vida al prevenir situaciones de riesgo.

Se apoya en convenio de subvención nominativa con la Fundación Manantial y, en términos generales, está dirigido a madres con problemas de salud mental, sus hijos e hijas de entre cero y cinco años, padres y mujeres embarazadas.

Casa Verde está ubicada en la calle José Antonio Rebolledo y Palma, 20, en el distrito Villa de Vallecas. Su acceso requiere derivación de los Centros de Salud Mental y de Servicios Sociales de Atención Social Primaria de los distritos Villa y Puente de Vallecas. También pueden ser derivadas familias en intervención en el Centro de Atención a la Infancia (CAI 4) y el Centro de Atención a la Familia (CAF4) del Ayuntamiento de Madrid.

En 2019 han sido 154 las personas atendidas en Casa Verde, pertenecientes a 54 familias diferentes. De ellas, el 86,4% recibe lo que se considera atención directa, que es aquella dirigida a personas con plan de intervención y objetivos de trabajo, mientras que el 13,6% recibe atención indirecta, aquella dirigida a personas que sólo participan en actividades grupales puntuales y ex usuarias de Casa Verde dadas de alta. Centrando la mirada en el 86,4% (133 personas) en atención directa, donde 57 son niños o niñas y 76 personas adultas, se observa una mayoría de madres y de hijos o hijas de 3-5 años de edad.

Casa Verde mide la eficacia de la intervención a partir de tres indicadores: la mejora en el desarrollo evolutivo de los niños y niñas, para cuya evaluación se requiere una permanencia mínima de 6 meses; la mejora en el desarrollo social de las familias; y la retirada de guardias y custodias. En relación con el desarrollo evolutivo, se ha observado la mejora en uno o más ítems en el 94,6% de los casos evaluados, siendo 2 niños o niñas (5,4%) los que no han experimentado tal logro. Por otro lado, la mejora de la situación social de las familias, medida a partir de la realización de cursos de formación, de la mejora en la situación laboral o de la obtención de un puesto de trabajo, se ha advertido en el 21,1% (16 personas). Por último, desde que se inició el programa, hace 9 años, sólo se ha procedido a la retirada de la guarda o custodia de uno de los menores de edad atendidos en el servicio (0,85%).

3.1.7. Proyecto Casas Lectoras

Casas Lectoras es un **proyecto de fomento de la lectura desde las familias.** Trata de **implicar a padres y madres en la creación y el fortalecimiento de hábitos lectores de sus hijos e hijas, haciendo de la lectura un vínculo de relación y comunicación entre todos los miembros de la comunidad familiar.**

Se realiza en convenio de subvención nominativa con la Fundación Germán Sánchez Rupérez y está dirigido a familias de la ciudad de Madrid con hijos e hijas de 0 a 10 años, fundamentalmente usuarias de los Centros de Apoyo a las Familias de la ciudad, de las Casas Grandes municipales y del Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento

para hijos e hijas de personas con enfermedad mental "Casa Verde" del Ayuntamiento de Madrid.

El proyecto se desarrolla a través de diversas actuaciones, desde sesiones presenciales conducidas con dinámicas que buscan la involucración de adultos y la participación activa de menores, un espacio web y una aplicación digital con contenido didáctico, así como un catálogo de recursos que suministra a padres y madres pautas básicas y herramientas orientadas a convertir la lectura en una práctica habitual dentro de la dinámica cotidiana de la familia.

En el año 2019 se han contabilizado 930 asistencias a 96 sesiones de cuentacuentos, actividades de creación o apps, entre otras, desarrolladas en todos los CAF y Casas Grandes municipales y, como novedad en este año, también en Casa Verde. Precisamente la incorporación de Casa Verde al recurso, junto con el proceso de desarrollo del proyecto Casa Grande llevado a cabo el pasado año, ha determinado que el número de actividades realizadas se haya duplicado respecto al de 2018. Un total de 423 niños y niñas de 357 familias diferentes, han sido partícipes de los talleres.

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

El proyecto Un Hogar Fuera del Hogar tiene por objeto ***ofrecer alojamiento gratuito y atención social, lúdica y educativa a niñas y niños con enfermedades u otras patologías graves y/o de larga duración, y a su entorno familiar.*** Se realiza en convenio de subvención con la Fundación Infantil Ronald McDonald y se concreta en una residencia donde niños, niñas y familias pueden ***llevar una vida lo más parecida a la normalidad mientras reciben un tratamiento médico de larga duración.***

Se ubica en la Casa Ronald McDonald de Madrid, que tiene capacidad para 27 familias y está situada en el recinto del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús. Acceden a ella familias desplazadas de su domicilio habitual con motivo del tratamiento u hospitalización, con recomendación médica y derivación de profesionales de trabajo social de los hospitales pediátricos públicos de Madrid.

Durante el año 2019 se han alojado en la casa 262 familias, el 54,6% lo han hecho junto con sus hijos o hijas, mientras que en el 45,4% restante, los hijos o hijas han permanecido hospitalizados. En total, han sido 1.050 las personas que han residido en la vivienda, 224 de ellas niños o niñas (con enfermedad y sus hermanos y hermanas), con una edad media de 8 años.

Si bien los datos anteriores reflejan un descenso con respecto a 2018, cuando se alojaron en la casa 325 familias y 1.239 personas, la ocupación en 2019 ha resultado del 98% de su capacidad y el tiempo medio de estancia ha sido de 25 días. Predominan, como ya lo fue en años anteriores, las familias con procedencia de Castilla y León (29%).

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

3.1.9. Servicio de Apoyo a las Familias con Menores

Destaca este servicio por ser una **prestación de los Servicios Sociales Municipales (SAF) que facilita la consecución de los tres objetivos estratégicos antes mencionados: facilitar las funciones de crianza, la conciliación socio-familiar y el mejor desarrollo de las niñas y los niños en su entorno**. Está destinado a familias con menores a su cargo que se encuentren en circunstancias adversas, como la escasez de recursos económicos en el hogar, carecer de red de apoyo, hallarse en situación de riesgo social o atravesando situaciones desfavorables o de crisis que puedan poner en riesgo el cuidado y la crianza positiva de sus hijos o hijas. El servicio comprende un conjunto de actividades de acompañamiento y cuidado a las niñas y los niños, tanto dentro como fuera del domicilio, así como, en determinados casos y con carácter complementario, apoyo en las tareas domésticas y en la adquisición de hábitos de organización en el ámbito familiar.

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

Durante el año 2019, el SAF atendió a un total de 1.356 niñas y niños pertenecientes a 913 familias. Adicionalmente, 1.616 personas se beneficiaron de manera indirecta del servicio, al prestarse éste en sus propios domicilios. Los tres datos reflejan un descenso en el volumen de atención respecto a 2018 (del 4,3%, 4,8% y 3,2% respectivamente).

La titularidad del servicio recae, casi en exclusividad, en las mujeres (93,3%). Este dato refleja tanto la mayor propensión del servicio a cubrir las necesidades de las familias monoparentales encabezadas por mujeres, como a desigualdades de género en la distribución del cuidado que tienen otra naturaleza. Su edad suele ser superior a 31 años, siendo el grupo de 31 a 40 años el más habitual y el formado por quienes tienen entre 41 y 50 años, el segundo en incidencia (47,5% y 32,9%, respectivamente). Predominan las personas titulares con nacionalidad española (58,5%), así como quienes residen en hogares monoparentales de mujer (65,6%). Entre los niños y niñas, destaca el grupo de menores de 6 años (33,4%).

En 2019 se han tramitado 449 altas nuevas y 381 bajas del SAF. El alto volumen de bajas se debe al carácter temporal con el que se presta este servicio. Así, el 52,6% de las familias no superan el año de permanencia en el servicio, y sólo el 11,9% lo recibe durante más de 3 años. El motivo de baja más habitual es el cumplimiento de objetivos (58%).

Para finalizar, es importante destacar el proyecto de diseño de una Carta de Servicios del SAF, realizado en 2019 y en fase de consulta pública a principios de 2020. Este documento pretende garantizar la prestación del servicio a partir de unos estándares de calidad, actuando como herramienta de comunicación, participación y transparencia con la ciudadanía.

3.1.10. Centros de Día Infantiles

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

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con dos proyectos que dan vida al programa y que se complementan 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".**

Son 27 los Centros de Día que se desarrollan mediante convenio de subvención nominativa con Cruz Roja Española, atendiendo a niñas y niños de 3 a 12 años y ofreciendo servicio de lunes a viernes en horario extraescolar durante los meses de septiembre a julio. Los centros organizan su atención en una serie de servicios entre los que destaca la actividad de apoyo y refuerzo escolar, la realización de talleres didácticos y de habilidades sociales y personales o el desarrollo de actividades y salidas de carácter lúdico-educativo. Además, se ofrece el servicio de traslado del centro escolar al centro de día y merienda diaria, la cual se procura con marcada orientación educativa.

Conviven dos vías de acceso al servicio: previa derivación de los Servicios Sociales Municipales de Atención Social Primaria, y a través de los centros escolares donde están ubicados los Centros de Día.

Tabla 3.1.4 Centros de Día infantiles de Cruz Roja

CENTRO Y DIRECCIÓN	DISTRITO
Centro de Cruz Roja, C/Pozas, 14	Centro
CEIP Antonio Moreno Rosales, C/Olmo, 4 CEIP Vázquez de Mella, C/Bailén, 18	Centro
CEIP Menéndez Pelayo, C/Méndez Álvaro, 16	Arganzuela
CEIP Ntra. Sra. de la Almudena, C/Lope de Rueda, 48 CEIP Ciudad Roma, C/Juan de Esplandiú, 2	Retiro
Centro Nicolás Salmerón, C/ Pradillo, Nº 2	Chamartín
Centro Social Comunitario, Josefa Amar C/General Aranda, 30	Tetuán
CEIP Federico Rubio, Avda. Doctor Federico Rubio y Galí, 53	Tetuán
CEIP Rufino, C/General Álvarez de Castro 46 CEIP Claudio Moyano. C/Cea Bermúdez, 26	Chamberí
Casa de los niños, C/Hospitalet de Llobregat, 2.	Fuencarral-El Pardo
Centro de Servicios Sociales Los Yébenes, C/Los Yébenes, 241bis	Latina
CEIP República de Uruguay, Avda. Nuestra. Sra. Valvanera, 120	Latina
CEIP Jovellanos, C/Monrroy, 34 B	Latina
CEIP Perú. C/ Baleares, 18	Carabanchel
CEIP Capitán Cortés, C/Monseñor Oscar Romero, 17	Carabanchel
CEIP Juan Sebastián El Cano, C/Mirasierra, Nº 29	Usera
CEIP Ciudad de Jaén, C/Doctor Tolosa Latour, S/N	Usera
CEIP García Morante, Ronda del Sur, 229	Puente de Vallecas
CEIP Javier de Miguel, C/Puerto de Viñamala, 3	Puente de Vallecas
Centro de Servicios Sociales. C/Fuente de Carrantona,12	Moratalaz
Centro Santiago Apóstol, C/Carrión de los Condes, 73	Hortaleza
CEIP Carlos V. C/Virgen del Val, 3	Ciudad lineal
CEIP Navas de Tolosa, C/Benimanet, 109. San Cristóbal de los Ángeles	Villaverde
CEIP Cristóbal Colón, Ctra. Carabanchel a Villaverde, 109	Villaverde
CEIP Francisco Fato, C/Camino de la Suerte, 23	Villa de Vallecas
CEIP Alfonso X, C/Fuente de San Pedro,6	Vicálvaro
C.P La Alameda, C/Las Musas, 9	San Blas
CEIP República de Chile, C/Castillo de Uclés, 28	San Blas

El proyecto contó en 2019 con un total de 1.064 plazas y dio servicio a 1.446 niños y niñas pertenecientes a 1.019 familias de 18 distritos municipales. El número de personas usuarias del programa ha crecido un 1,97% con respecto a 2018. La participación de los niños ha sido un 8,4% superior que la de las niñas (54,2% y 45,8% respectivamente) y el grupo de edad mayoritario ha sido el compuesto por participantes de entre 6 y 9 años (48,2%). Predominan los niños y niñas con nacionalidad española (69%) frente a la extranjera (31%), así como el tipo de hogar monoparental de mujer (55,8%).

El equipo de profesionales presente en los centros ha detectado una serie riesgos para niñas y niños sobre los que se interviene. **En proporciones cercanas a la mitad de la población atendida, se han constatado déficits en relación con las habilidades parentales para ejercer su labor educativa, así como dificultades de los niños y niñas en la gestión de sus emociones** (48,6% y 44,7%, respectivamente). En un porcentaje inferior (30,9%), se ha observado que las **separaciones conflictivas** de progenitores también actúan como indicador de riesgo, y que muchos y muchas menores de edad presentan **dificultades para asumir límites y normas** (29%).

Con objeto de avanzar hacia un modelo de mejora continua, y también con el propósito de garantizar el derecho de la infancia a ser escuchada y a que sus opiniones se tengan en cuenta, desde los Centros de Día Infantiles se mide la percepción con el servicio prestado por parte de los y las participantes. Se ha observado que la satisfacción con la asistencia es algo menor a medida que los niños y niñas cumplen años, siendo en todo caso mayoritariamente alta: el 90,6% de los niños y niñas de 3 a 5 años y el 80,5% del grupo de 10 a 12 años, se muestran muy satisfechos con la asistencia al Centro de Día.

Por último, es importante mencionar el Campamento Urbano de la Cañada Real, servicio de estos Centros de Día Infantiles que se desarrolló durante el mes de julio y en el cual participaron 121 niños y niñas (57% y 43%, respectivamente), de edades comprendidas entre los 3 y los 13 años.

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

El Programa Quedamos al Salir de Clase (en adelante QASC) se desarrolla en 16 centros de día, los cuales, al igual que los centros de "Cruz Roja", dan servicio a niñas y niños de 3 a 12 años (salvo el distrito Centro que amplía su franja de edad a los 14), en horario extraescolar de lunes a viernes y durante los meses de septiembre a junio. También como el resto de Centros de Día Infantiles, se presta apoyo y refuerzo escolar, se realizan talleres didácticos y de habilidades y se desarrollan actividades y salidas de carácter lúdico-educativo. Igualmente, se ofrece el servicio de traslado y merienda diaria.

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

Tabla 3.1.5 Centros del programa Quedamos al salir de clase

CENTRO Y DIRECCIÓN	DISTRITO
CEIP Ciudad de Badajoz, C/Fray José de Cerdeiriña, 51	Latina
CEIP Antonio Machado, C/Allariz, 3	Carabanchel
CEIP República de Venezuela, C/Cerecinos, 8	Usera
CEIP Fray Junípero Serra, C/Camino Valderribas, 120	Puente de Vallecas
CEIP Agustina Díez, C/Vesubio, 5	Puente de Vallecas
CEIP Ciudad de Los Ángeles, C/Alegría de la Huerta, 6	Villaverde
CEIP Loyola de Palacio, C/Embalse de Navacerrada, 9	Villa de Vallecas
CEIP Guindalera, C/Boston, 3	Salamanca
CEIP Jaime Vera, C/Bravo Murillo, 162	Tetuán
CEIP Daniel Vázquez Día, C/Armenteros, 46	Moncloa-Aravaca
CEIP Conde de Romanones, C/Elfo, 143	Ciudad Lineal
CEIP Vicálvaro, C/Forges, 15	Vicálvaro
CEIP Ramón Mª del Valle Inclán, C/Alconera, 1	San Blas
CEIP Calderón de La Barca, C/Calderón, 2	Barajas
Centro Labour,. C/Marroquina 45	Moratalaz
Centro de Día Centro, C/Espada, 9	Centro

El programa contó en 2019 con 635 plazas y atendió a 856 niños y niñas pertenecientes a 525 familias de 15 distritos municipales. Estas cifras suponen una atención a un número de participantes un 10,4% inferior al dato de 2018, motivado por una mayor continuidad de los y las participantes.

El perfil de participantes en "QASC" ha resultado ser muy similar al de los Centros de Día "Cruz Roja": los niños tienen mayor presencia que las niñas (en este caso, un 14% más elevada), el grupo de edad mayoritario de nuevo es el que comprende los 6 y 9 años (48%) y la nacionalidad española está presente en la misma proporción (69%). En relación a los hogares, vuelven a ser mayoritarios los monoparentales formados por una mujer (42,5%), si bien destaca la proporción de los monoparentales formados por hombre (7,4%).

Al igual que ocurre en los otros 27 Centros de Día Infantiles, la satisfacción con la asistencia ha resultado ser más elevada entre los niños y niñas de menor edad, y más baja en el grupo de participantes más mayores: cada grupo cuenta, respectivamente, con el 86,8% y 75,4% de niños y niñas muy satisfechas.

3.1.11. Centros Abiertos en Inglés

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

El programa se desarrolla en los centros escolares y tiene un componente fundamentalmente educativo. Por ello, su desarrollo se ha incluido en el punto "3.3 Educación" de esta memoria.

3.1.12. Escuelas Infantiles

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

Por su prioridad en la mejora de la calidad de la educación en la primera infancia, este programa se desarrolla con mayor concreción en el apartado "3.3 Educación" de esta memoria.

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

3.1.13. Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales

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

Tabla 3.1.6 Centros SAF

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

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

El Centro Residencial Santa María del Parral se dirige **a familias monoparentales en situación de dificultad**, con hijos e hijas menores de 16 años a su cargo, y **carentes de recursos personales y económicos suficientes para su integración social, autonomía y desarrollo normalizado.** Desde el Centro se apoya con alojamiento e intervención al objeto de **facilitar la consolidación de los objetivos iniciados por familias que comienzan un tratamiento social.**

Del total de alojamientos que dispone el centro, 15 de media o larga estancia forman parte del convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Caritas Diocesana de Madrid. A lo largo del año 2019 han participado en el programa 20 familias formadas por 66 personas, lo que supone un descenso respecto al 2018 (-13% en ambos casos), cuando el nivel de ocupación medio anual estuvo por encima de la capacidad del centro (101,2%). Durante este año, la ocupación media ha sido del 95%.

Del total de personas atendidas, el 69,7% son menores de 16 años. Son mayoritarios los grupos de 10 a 14 años (30,4%) y de 7 a 9 años (28,3%), así como la procedencia española (82,6%). Por otro lado, todas las personas adultas son mujeres, mayores de 30 años (85%), de origen español (55%) y con dos o más hijos o hijas a cargo (70%).

Santa María del Parral mide la eficacia de la intervención en relación con el nivel de cumplimiento de objetivos establecidos para cada familia. Las áreas relacionadas con el ocio y tiempo libre, con las relaciones sociales y con el ámbito judicial, son las que han obtenido un mayor éxito en la intervención (70,6%, 69,6% y 63,6% de las familias han alcanzado sus objetivos en cada una de estas áreas). A la inversa, el área de salud es donde se ha observado un menor avance (41,2%). A pesar de ello, es importante destacar que las cifras alcanzadas este año son, en general, muy superiores a las del 2018, lo cual se traduce en una mejora de la eficacia del programa.

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

Las Viviendas de Integración Social (VIS) Jubileo 2000, Sínodo 2005 y JMJ 2011 están dirigidas a **unidades familiares, monoparentales o nucleares,** con menores a su cargo **que se encuentren en la fase final de su tratamiento social y necesiten de un espacio residencial supervisado para asentar y generalizar los objetivos conseguidos.** Desde el programa se apoya con objeto de **consolidar las habilidades que conducen a su plena autonomía y retorno a una vivienda normalizada.**

Cáritas Diocesana pone a disposición de las familias con necesidades sociales de la ciudad de Madrid un total de 34 de alojamientos de media o larga estancia, ubicados en los tres edificios que configuran las VIS. En 2019 han dado cobertura a 39 familias,

dato ligeramente superior al de 2018, cuando se atendió a 37 familias, y el nivel de ocupación medio ha resultado del 98,5%.

El 67% de las familias alojadas durante el año son monoparentales encabezadas por mujeres y el 33%, son nucleares. Del total de personas atendidas, el 55,1% son menores de 16 años. Su edad es heterogénea, siendo el grupo de 11 a 14 años el que mayor porcentaje tiene (27,2%), y su país de nacimiento es España (92,6%). Entre las personas adultas, destacan las mujeres (66,7%), mayores de 40 años (43,9%), también de procedencia española (66,7%) y con dos o más hijos (69,2%).

Al igual que Santa María del Parral, las Viviendas de Integración Social miden el nivel de cumplimiento de los objetivos pautados para cada familia. Las áreas formativas de salud y judicial han sido las que han obtenido un mayor éxito en la intervención, alcanzado por, respectivamente, el 37%, 33% y 31% de las familias atendidas. No se han registrado mejoras en las áreas económica y de desarrollo personal, por ser ambos dos ámbitos donde han crecido el número e intensidad de las demandas.

- **Alojamientos de Breve Estancia.**

El Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales incluye desde 2019 un nuevo proyecto formado por 15 alojamientos de breve estancia en los cuatro centros (Santa María del Parral y las tres VIS). **Los alojamientos tienen carácter temporal y transitorio, de 3 a 6 meses, y están dirigidos a familias en situación de dificultad con hijos e hijas menores a su cargo, carentes de recursos personales y económicos suficientes para su integración social, autonomía y desarrollo normalizado.**

A lo largo del año se ha atendido a 11 familias formadas por 14 personas adultas y 24 menores de 18 años. El 81,1% de las familias tienen dos o más hijos e hijas y 10 de las 11 alojadas, son de tipo monoparental de mujer. El 78,6% de los y las progenitoras tienen más de 35 años y el 64,3% es de origen español.

La actividad se estructura en torno a un tipo de intervención individual, orientada a cada una de las familias, que es complementada con intervención grupal, dirigida al conjunto de las que forman parte del proyecto. Entre las últimas, destaca la realización de actividades de alfabetización a las personas adultas y la ejecución de colonias en verano y navidad para los más pequeños. Este tipo de intervención psicosocioeducativa ha influido en la consecución de una serie de avances en la situación de las familias, indicativos de la eficacia del programa: el 25% de las familias han alcanzado objetivos en el área del empleo, mientras que el 12,5%, en las áreas formativas y de vivienda.

3.1.14 Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores

EMMA es un **espacio de acogida, acompañamiento y apoyo dirigido a mujeres con hijos e hijas menores de 4 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad.** El proyecto, desarrollado en convenio de subvención nominativa con la Fundación José

María de Llanos, se fundamenta en una **intervención psicosocioeducativa que trata de fortalecer la autonomía, una relación materno-filial positiva y la independencia de las instituciones.**

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. Por otro lado, el proyecto se estructura en dos fases, una inicial, con capacidad para quince mujeres, y una segunda, orientada a la autonomía y constituida por dos viviendas con capacidad para cuatro familias monoparentales de mujeres. Durante el año 2020 se prevé, además, la incorporación de un nuevo piso donde podrán residir otras dos familias.

A lo largo del año 2019, 25 mujeres fueron atendidas en el espacio de alojamiento y 4 en las viviendas independientes. Estos datos suponen un incremento del 31,8% respecto a 2018, en parte por la incorporación este año de una nueva vivienda al proyecto. La ocupación media anual ha sido, aproximadamente, del 91%, ligeramente más alta en los pisos que en el espacio de alojamiento.

En total, han sido 27 las mujeres participantes en el proyecto. La mayor parte (66,7%) son menores de 30 años, tienen un hijo o hija menor de 4 años a su cargo (96,3%) y son inmigrantes de origen extranjero (70,4%). En relación a los y las menores, predominan los que tienen entre los 0 y los 3 años (84,6%) y nacidos en España (80,8%).

Durante el año 2019, 13 fueron las familias que causaron baja en el proyecto, 12 del espacio de alojamiento y 1 de las viviendas de autonomía. De las primeras, el 83,3% fueron salidas a otras soluciones habitacionales autónomas (viviendas de alquiler o familiares), mientras que el resto, dos familias, lo fueron a los pisos. Estos resultados denotan el cumplimiento de objetivos del programa y son considerados un indicador de su eficacia.

3.1.15 Pisos de Acogida Temporal para Familias Monoparentales encabezadas por mujeres

Los Pisos de Acogida Temporal, proyecto de la Asociación Solidaridad con Madres Solteras, tienen como finalidad **ofrecer un apoyo integral a las necesidades de las madres solas con hijos o hijas a su cargo, que se encuentran en situación de riesgo** o dificultad social. Constituyen un recurso de alojamiento temporal y proporcionan una **intervención psicosocial y educativa individualizada, encaminada a la autonomía y la adquisición de recursos propios.**

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

El proyecto organiza su actividad en dos fases que mantienen coherencia con los objetivos que guían la actividad: la primera fase se desarrolla en un piso, con capacidad para tres unidades familiares, dirigido a paliar las necesidades de alojamiento y

manutención; mientras que la segunda fase se lleva a cabo a través de dos pisos, con capacidad para cinco unidades familiares y destinados al afianzamiento de la intervención. En el año 2019 han sido 11 las familias, formadas por 11 mujeres y 11 menores de edad, las atendidas el proyecto.

La ocupación media anual del conjunto de los tres pisos ha resultado cercana al 60%, oscilando entre el 37,5% de enero y el 75% de junio, meses de menor y mayor cobertura en 2019. Predominan las niñas frente a los niños (72,7% y 27,3% respectivamente), menores de 4 años (45,5%) y de nacionalidad española (45,5%). En relación con las mujeres, los indicadores sociodemográficos muestran una concentración entre los 25 y los 39 años, así como una exclusividad de mujeres inmigrantes.

Durante el año 2019, fueron 7 las familias que causaron baja en el proyecto, todas hacia viviendas o habitaciones de alquiler. El 63,6% del total de mujeres ha logrado, por tanto, alcanzar el objetivo una vida autonomía y un alojamiento independiente, lo que puede considerarse un indicador de la eficacia del programa.

3.1.16 Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa

Este proyecto pretende dar respuesta a las necesidades de las familias con menores de edad en acogimiento en familia extensa, en su mayoría formadas por abuelos y abuelas. Proporciona información, prevención e intervención terapéutica a niños, niñas y adolescentes acogidos, así como acompañamiento y autoayuda entre las y los acogedores, generando, en todo caso, espacios de intercambio y respiro familiar.

El proyecto se desarrolla mediante convenio de subvención con la asociación INCREFAM (Infancia Creciendo en Familia de Madrid), y da cobertura a familias con menores de edad en situación de acogimiento en familia extensa, incluidas aquellas que aún no han formalizado el acogimiento. Su acceso es directo y no requiere derivación previa de otros recursos comunitarios.

A lo largo del año 2019, se ha atendido a 146 personas pertenecientes a 66 familias distintas. Este dato supone un importante incremento en la actividad con respecto al año 2018, concretamente del 75,9% en el número de personas atendidas y de 69,2% en el número de familias.

El 42,5% del total de personas atendidas son menores de edad (62). Entre ellos, predominan los niños sobre las niñas, así como aquellos con edades comprendidas entre los 7 y los 14 años. Entre las personas adultas (57,5%) hay una alta presencia de mujeres (70,2%) y una edad muy heterogénea: aproximadamente la mitad de las personas se concentran en edades previas a los 51 años, mientras que la otra mitad, en edades posteriores (48,8% y 51,2% respectivamente). Un 33,3% de los acogedores son abuelos o abuelas.

El proyecto se estructura en base a tres líneas de trabajo: **la creación de espacios de encuentro e intercambio para los familiares acogedores, la orientación y terapia**

individual en los casos en que proceda, así como el desarrollo de grupos de autoayuda. Bajo estas directrices, se han realizado una serie de actividades, entre las que destacan sesiones informativas y atención y orientación individualizada, grupos de autoayuda y terapia, así como respiro familiar.

INCREFAM mide anualmente la percepción de los y las participantes con el programa. Su resultado, indicador de la calidad subjetiva del servicio y de eficacia de los objetivos propios del programa, ha sido, en todos los casos, superior al 8 (escala 0-10). La satisfacción más elevada se centra en la atención de tipo telefónica, presencial y en sesiones informativas, mientras que la valoración más crítica la recibe la atención recibida en terapia familiar, talleres y grupos de autoayuda. Por otro lado, el 87% de las familias han percibido una mejora en sus competencias parentales.

3.1.17 Coordinación con el Sistema Judicial Madrid

Los servicios sociales municipales y el poder judicial disponen de un marco de colaboración institucional que tiene por objeto **articular la respuesta a situaciones de conflictividad familiar**. Esta actuación coordinada se materializó en la firma por parte del Ayuntamiento y del Decanato de los Juzgados de Madrid, del **Convenio para el desarrollo de programas de prevención y tratamiento de la conflictividad y/o violencia en el ámbito familiar**.

La colaboración está, por un lado, muy enfocada a disminuir el grado de litigiosidad en las situaciones de interrupción de la convivencia, promoviendo procesos de mediación familiar intrajudiciales. Para ello, se creó el Punto de Información sobre Mediación Familiar (PIM), servicio que el Ayuntamiento de Madrid facilita en la sede de los Juzgados de Familia y se facilita la asistencia a los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) para dar el desarrollo de todo el proceso de mediación familia. También se plasma la colaboración con el sistema judicial en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF), donde se facilita el régimen de comunicación y visitas cuando el órgano judicial así lo determina, y en las intervenciones en situaciones de menores en grave riesgo social llevada a cabo desde los Centros de Atención a la Infancia (CAI). Desde 2018, un nuevo recurso es objeto de intensa coordinación con el Sistema Judicial al haber incorporado el servicio de Coordinación Parental. Desde el juzgado se debe designar/aceptar a la persona que actuará como coordinador/a parental y establecer por sentencia en qué áreas trabajará con la familia derivada por dicho juzgado, a los efectos de intentar, como último recurso, disminuir el impacto negativo que sobre un menor esté teniendo el conflicto entre sus progenitores.

Las derivaciones proceden de los Juzgados de Primera Instancia de Familia (61,7%), de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (38,3%) y otras entidades judiciales (en muy bajo o nulo %). Estos porcentajes reflejan proporciones estables con respecto a años anteriores y son muy similares a los resultantes en 2018 (62,6% y 37,4%, respectivamente). Los Puntos de Encuentro Familiar continúan siendo el principal recurso al que derivan los órganos judiciales (66,7%), mientras que los Centros de

Apoyo a las Familias han pasado de suponer el 9% de las derivaciones en 2018, al 18,5% en 2019.

3.2. Infancia y adolescencia

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

De nuevo, estas competencias están ligadas a uno de los ejes estratégicos que durante el año 2019 han regido la política municipal, concretamente el afán por construir una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva. Uno de los objetivos estratégicos incluidos en este eje es la **promoción del desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la ciudad, luchando contra la desigualdad y potenciando su autonomía y visibilidad.**

La población a la que esta línea de actuación dirige sus esfuerzos está formada por 520.556 menores de 18 años que, a fecha 1 de enero de 2019, residen en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes) y, en particular, por quienes están en situación de desprotección o en riesgo de exclusión social. La planificación de las actuaciones dirigidas a la población infantil y adolescente tiene en consideración los hallazgos de las investigaciones sociales realizadas al efecto y, en concreto, la

información recabada de la Encuesta de Condiciones de Vida 2018 del Instituto Nacional de Estadística, que revela que el 27,1% de los y las menores de 16 años de la ciudad se encuentran en riesgo de pobreza o exclusión social. También se aborda en la encuesta la situación de carencia material severa (sufrida por el 4,3% de las personas menores de 16 años) y la baja intensidad laboral de los hogares, en la que se ven afectados el 7,2%. Estos datos ponen de manifiesto la pertinencia de centrar las actuaciones en esta población en riesgo.

Adicionalmente, es relevante la cifra de 1.892 menores de 18 años que se encontraban en Madrid a fecha 31 de diciembre de 2018, con medidas de protección establecidas por la Comisión de Tutela del Menor. Producto de ello, una parte de las actuaciones de esta Área de Gobierno van también dirigidas al retorno de los niños y niñas a sus hogares, capacitando a sus familias para que puedan ofrecerles un buen trato y un hogar que cubra sus necesidades de seguridad y protección.

Alineado al objetivo municipal de promocionar el desarrollo integral de niños y niñas, el Ayuntamiento de Madrid aprobó en la Junta de Gobierno del 20 de octubre de 2016 el **III Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid 2016-2019 (PLIAM)**, que integra toda la política municipal a favor de este sector de población, estableciendo las prioridades y actuaciones a desarrollar en sus años de vigencia. Durante el año 2019, la DGFIEyJ ha continuado su labor de impulso y coordinación de las actuaciones incluidas en el plan, desarrollando, asimismo, la evaluación y consecuente obtención de conclusiones correspondiente al final de su periodo de ejecución.

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

En este ámbito, el Área de Gobierno tiene tres líneas de actuación prioritarias: **favorecer el desarrollo integral de la infancia y adolescencia y promover la defensa de sus derechos; prevenir el riesgo de exclusión social e intervenir para minimizar sus consecuencias; así como proteger a los niños, las niñas y los adolescentes en situaciones de desprotección.** Las tres tienen en común la orientación hacia tres pilares básicos: protección, promoción de sus derechos y prevención del riesgo social.

Como cuarto pilar de trabajo, se subraya la coordinación con otras administraciones públicas competentes en la materia.

1) Uno de los grandes objetivos orientadores de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid en materia de infancia y adolescencia radica en **favorecer su desarrollo integral y promover la defensa de sus derechos**. Los servicios que durante el año 2019 han desarrollado su actividad alineados a este objetivo se desarrollan a continuación.

3.2.1. Servicio de Dinamización de la Participación Infantil

El Servicio de Dinamización de la Participación Infantil tiene el propósito de **garantizar el ejercicio del derecho de los niños, niñas y adolescentes a ser tomados en consideración, representarse a sí mismos ante los órganos municipales mediante el ejercicio del derecho a la participación, y que les escuchen en las decisiones que les afecten.**

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

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

El total de niños, niñas y adolescentes que en 2019 han participado en actividades de sensibilización asciende a 18.961. Este dato es un 5% inferior al resultante en 2018, cuando fueron 19.960 las personas que acudieron a este tipo de actividades, pero un 78,6% superior al número de participantes en 2017. No obstante, la tasa de cobertura ha resultado ser muy similar a la del pasado año (concretamente 0,37% más baja), y 2,3% más elevada que la de 2017.

Por otro lado, en el año 2019 se han impulsado nuevos Puntos de Participación, llegando a ser 205 los espacios participativos integrados en centros escolares, asociaciones u otros lugares, y se han activado las COPIA en los tres distritos de la ciudad que en el año 2018 aún no contaban con ellas. El número de niños, niñas y adolescentes participantes en los Puntos ha descendido (de 2.276 de 2018 a 1.788 en 2019), para dar paso a una mayor presencia de niños, niñas y adolescentes en las COPIA (de 410 a 451). **El incremento de personas integradas en las COPIA es el paso esperado en el proceso participativo y responde, por tanto, al propósito de este servicio.**

Más de la mitad de las personas que han participado en las actividades del programa pertenecen al sexo femenino. La presencia de las niñas y de las adolescentes es, en todos los casos, superior a la de los niños y los adolescentes, pero especialmente diferenciadora en el caso de las COPIA, donde la representación de ellas es un 26,4% superior a la de ellos. Es en el grupo de edades comprendidas entre los 6 y los 12 años donde esta diferencia entre sexos se hace más evidente (las niñas suponen el 65,1% y los niños el 34,9%).

La participación de adolescentes ha resultado, en términos generales, muy superior a la de niños y niñas más pequeñas (70,7% y 29,3%, respectivamente). No obstante, esta diferencia está focalizada en las actividades de sensibilización, principalmente dirigidas en 2019 al grupo de más edad, pero es manifiesta la mayor presencia de niños y niñas de 6 a 12 años en los órganos de participación (la proporción del grupo de mayor edad pasa del 74,7% en las actividades de sensibilización, al 35,3% de participación en los Puntos y 42,1% en las COPIA). Estos resultados denotan una mayor rentabilidad e incidencia en la dinamización entre el grupo de menor edad que entre el grupo de mayor edad, y justifica la continuidad de las actividades de sensibilización sobre el segundo.

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

La red El Enredadero está formada por **centros en los que la población adolescente y juvenil de 12 a 17 años puede reunirse y disfrutar de su tiempo libre.** Son **espacios autogestionados porque quienes asistentes proponen y organizan sus propias actividades o iniciativas** recreativas y culturales, **contando con un equipo integrado por personal educador o facilitador** que les ayudan a canalizar sus inquietudes. Los espacios El Enredadero son, por tanto, espacios de encuentro y comunicación que tratan de **fomentar el derecho adolescentes a participar en la vida pública y a apropiarse de su tiempo de ocio en las formas que elijan, al tiempo que se fomentan hábitos saludables y el desarrollo de una personalidad participativa, colaboradora y creativa.**

Se desarrollan mediante Convenio de subvención nominativa con la Federación INJUCAM para la Promoción de la Infancia y la Juventud. Su acceso es libre, si bien para asistir con regularidad es necesario que los y las adolescentes aporten la autorización de sus padres, madres o responsables legales. En el año 2019, la red se ha ampliado con un nuevo centro, pasando a ser seis los que dan cobertura a la ciudad.

EL ENREDADERO	DIRECCIÓN
Retiro	Plaza de Daoíz y Velarde, 4
Centro	C/Cuesta Ramón, 3
Moratalaz	C/del Arroyo Belincoso, 11
Villaverde	C/María Martínez Oviol, 12
Fuencarral – El Pardo	Avenida Monforte de Lemos, 36-38
Puente de Vallecas	C/José Serrano, 19

Durante el año 2019, 5.386 adolescentes han participado de los centros El Enredadero, lo que significa un incremento del 3,2% de su actividad total. Del mismo modo que ocurrió el pasado año, los datos globales apuntan a un uso mayoritario de

los espacios por parte de los chicos (60,8%), españoles (83,4%) y con proporción de edad casi proporcional entre los 12-14 años (48,7%) y los 15-17 (51,3%).

La propia idiosincrasia del proyecto realza el valor que las propuestas de sus participantes tienen en el correcto funcionamiento de los centros. Se ha registrado un total de 474 propuestas, de las cuales han sido ejecutadas a lo largo del año el 77,4%. La mayor parte de dichas propuestas están relacionadas con las actividades proyectadas.

Como indicador de eficacia y calidad del proyecto, los centros Enredadero miden anualmente la percepción de sus participantes sobre el servicio prestado. Las valoraciones son muy altas, siendo especialmente significativa la satisfacción global con el proyecto (9,37 sobre 10). La acogida en los espacios es también un aspecto reconocido positivamente (9,25) y, a la inversa, los espacios de participación distrital se revelan como el más crítico (7,98).

3.2.3. Centros Abiertos en Inglés

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

Se trata de campamentos dirigidos a niños y niñas de entre 3 y 12 años, que se ofertan en periodos vacacionales y se desarrollan en los centros escolares con un componente fundamentalmente educativo. Por ello, su desarrollo se ha incluido en el punto “3.3 Educación” de esta memoria.

3.2.4. Centros Abiertos Especiales

En la línea del programa anterior, los Centros Abiertos Especiales tienen por objeto **mejorar la calidad de vida e inclusión de menores y jóvenes entre 3 y 21 años con discapacidad, así como de sus familias.** Son también campamentos ofertados en periodos vacacionales y responden a los **objetivos de conciliación de la vida familiar y laboral y a la promoción de la inclusión y atención a la discapacidad**. Se desarrollan con mayor detalle en el punto “3.3 Educación” de esta memoria.

3.2.5. Programa QuédaT.com

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

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

3.2.6. Proyecto de Información, Asesoramiento y Atención Afectivo-Sexual para Jóvenes

El Proyecto de Información, Asesoramiento y Atención Afectivo Sexual para Jóvenes trata de **garantizar una vivencia afectivo-sexual positiva en jóvenes y adolescentes desde la perspectiva de la salud sexual y reproductiva**, entendiendo ésta como un estado general de bienestar físico, psicológico y social en relación con la afectividad, la sexualidad y la reproducción.

Se desarrolla mediante convenio de subvención nominativa con la Federación de Planificación Familiar Estatal y está dirigido a adolescentes y jóvenes menores de 30 años de la ciudad de Madrid. La atención se presta durante los fines de semana, su acceso es libre y la atención puede ser presencial, por correo electrónico, WhatsApp, Web o telefónica. En todos los casos, se garantiza el anonimato y la confidencialidad.

CENTRO	DIRECCIÓN
Federación de Planificación Familiar Estatal	C/Vicente Ferrer, 86 Tel: 91 591 34 49

Desde el proyecto se ofrece consulta sobre una diversidad de temas: psicoafectividad, anticoncepción, anticoncepción de urgencia, infecciones de transmisión sexual y VIH, prueba rápida de VIH, prueba de embarazo y gestación, dificultades sexuales y dificultades de pareja. A lo largo del año 2019, el servicio ha dado respuesta a 767 consultas, un 49,8% más que el año 2018, cuando se contabilizaron 512 atenciones. El 71,2% de las personas atendidas, han sido mujeres.

Adicionalmente, se han realizado 10 actividades de difusión (5 más que en 2018) dirigidas a 104 profesionales del ámbito social, educativo y sanitario que trabajan con jóvenes, así como 10 talleres (también 5 más que en 2018), que abordan comportamientos, actitudes y la adquisición de habilidades emocionales y sociales.

2) Prevenir el riesgo de exclusión social de los niños, niñas y adolescentes e intervenir para minimizar sus consecuencias es el segundo de los objetivos generales del Área de Gobierno en esta materia. Su alcance está ligado al desarrollo de tres importantes intervenciones que se desarrollan a continuación.

3.2.7. Servicio de Educación Social

El Servicio de Educación Social trata de **favorecer el desarrollo y bienestar personal y social de todos los miembros de la unidad familiar.** Para ello, apoya a las familias facilitando **asesoramiento sobre la crianza y educación de sus hijos e hijas, así como sobre derechos y recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio.** Igualmente, apoya por medio de **actuaciones orientadas a mejorar la convivencia familiar y disminuir las dificultades y problemas relacionales, de integración o de aislamiento social.**

El servicio está dirigido a menores de 18 años en situación de riesgo y a los padres o madres con dificultades para ejercer sus responsabilidades parentales. Se presta a través de un equipo de educadores y educadoras sociales y su acceso requiere participar en un proceso de intervención social en Atención Social Primaria.

El número total de personas atendidas por el servicio en 2019 ha sido de 49.058, un 5,9% más que en 2018. Manteniendo proporciones similares a las del pasado año, el 56% han resultado ser adolescentes de 12 a 18 años y el 25%, adultos de más de 25 años. En todos los grupos etarios hay mayor presencia femenina (las mujeres suponen el 58,9% del total), siendo más apreciable en el de los adultos (el porcentaje de las mujeres de más de 25 años es 12 puntos superior al de los hombres). En la misma línea, el 49,9% de las familias son de tipo monoparental encabezada por mujeres. Del resto, destacan las nucleares (28,1%) y las extensas (10,6%). Por último, destacar el 71,7% de personas de origen español.

El tipo de intervención realizada con mayor frecuencia ha sido la atención a menores de 18 años en su entorno cotidiano (66,3%) y, a bastante distancia, la atención familiar en los domicilios (20,8%). De estas y del resto de intervenciones, se han detectado entre las familias una serie de indicadores de riesgo, siendo los más comunes la existencia de déficits de habilidades sociales y personales (37,9%), dificultades para buscar y crear espacios de ocio familiar (23,1%) y responsabilidades familiares no compartidas (16,7%). Entre los y las menores se ha observado, entre otros, riesgo originado por carencias de habilidades personales y/o sociales (27,9%), escasa asunción de responsabilidades (15,5%) y desfase académico (14,8%).

El compromiso municipal con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta, están avalados a través de la Carta de Servicios del Servicio de Educación Social, aprobada en 2014 y evaluada en 2019, y es garantía de su cumplimiento la medición anual de la percepción acerca del servicio ofrecido a lo largo del año. En 2019

destaca una alta satisfacción, superior a 9 sobre 10, en todos los atributos medidos. El trato recibido, el lenguaje utilizado y el horario de la prestación han sido valorados con una puntuación media de 9,9. Es también muy elevada la percepción de respetar el derecho de niños y niñas a ser escuchados y a que se tenga en cuenta su opinión (9,8).

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

El Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA) está **orientado a compensar déficit personales, familiares y sociales presentes en adolescentes y jóvenes que se encuentran en situación de riesgo o conflicto social.** Para lograrlo, se desarrollan diversas actuaciones de carácter socioeducativo, de acompañamiento prelaboral, de prevención de la violencia, así como de apoyo para favorecer la autonomía personal y el tránsito a la vida adulta, este último caso tanto a adolescentes que son progenitores, como a los jóvenes en general.

Este programa se desarrolla en 7 centros distribuidos en 8 sedes diferentes y da cobertura, en términos generales y en función de los criterios de acceso, a adolescentes y jóvenes de edades comprendidas entre los 12 y los 21 años. La actividad de los centros ASPA responde a 5 líneas de actuación diferenciadas: apoyo educativo para la prevención de situaciones de riesgo social; apoyo a la autonomía personal y al tránsito a la vida adulta, donde se contempla la circunstancia de adolescentes que han estado bajo la guarda o tutela de la administración; apoyo a adolescentes progenitores para capacitarles y ayudarles en el cumplimiento de sus responsabilidades; prevención de la violencia, incluyendo aquí un espacio de colaboración con el Sistema Penitenciario en casos de tratamientos alternativos de pena; y, por último, apoyo prelaboral en circunstancias de abandono de procesos de inserción social.

A lo largo del año 2019, los centros ASPA han atendido a un total de 3.725 personas, un 3,4% más que en 2018 (3.601). Las actuaciones que más han aumentado son las de tipo grupal, llegando a realizar 224 intervenciones que han contado con la participación de 1.734 personas (estos datos suponen un crecimiento del 23,1% en el número de actuaciones y del 40,7% en el número de participantes).

La participación de los adolescentes y jóvenes de sexo masculino ha resultado superior a la del sexo femenino. Por otro lado, aproximadamente el 70% de la población supera la mayoría de edad, siendo el grupo de 18 a 20 el más numeroso. Si bien la edad condiciona la situación académica, es destacable que cerca del 50% no esté cursando estudios, siendo el segundo grupo más numeroso el formado por quienes estudian educación secundaria. En relación con la nacionalidad de las personas participantes, destaca la española sobre la extranjera (48,7% superior).

Más de la mitad de los y las participantes en el programa ASPA, lo hicieron en actividades de apoyo prelaboral (57,9%). El grupo más numeroso ha resultado ser el

formado por personas de 18 a 20 años, seguido, en proporción muy inferior, del constituido por mayores de 20. La siguiente línea de actuación con mayor participación es el apoyo socioeducativo (27,1%), integrada, fundamentalmente, por adolescentes y jóvenes de 12 a 20 años. Las actividades de apoyo a adolescentes progenitores, principalmente mayores de 18 años, agrupan el 7% de participantes en los centros ASPA. Por último, las líneas de actuación de prevención a la violencia y de apoyo a la autonomía personal y tránsito a la vida adulta, son las menos numerosas (4,8% y 3,1%, respectivamente).

A pesar de que los sujetos principales de la intervención desde el programa ASPA son jóvenes en situación de riesgo social, en algunos casos ha sido necesario trabajar también con sus familias. A lo largo del año 2019 se ha intervenido sobre 310 familias, entre las que predominan las formadas por una mujer con uno o más hijos (47,4%). Cabe también señalar la detección de una serie de indicadores de riesgo, especialmente déficits de habilidades personales y sociales (presentes en el 23,5% de las familias) y dificultades de sus progenitores para aplicar normas y límites (detectados en el 21%).

El peso que las actuaciones de apoyo prelaboral tienen sobre el conjunto de la actividad de los centros ASPA, explica que la inserción profesional sea un indicador muy representativo de la eficacia de la intervención. Así, es considerado un logro para el programa el que el 67,7% de las ofertas recibidas hayan derivado en la formalización de contratos de trabajo (concretamente 1.613, el 57,5% de mujeres y el 42,5% de hombres). La hostelería constituye el sector profesional donde se ha conseguido un mayor número de contratos de trabajo, concretamente 775, un 48% del total.

Con objeto de avanzar hacia un modelo de mejora continua, en los centros ASPA se mide la percepción con el servicio prestado por parte de quienes participaron. En 2019, el 97,3% de las 256 personas participantes en la encuesta, manifestaron su buena o muy buena percepción general del servicio.

3.2.9. Quinta Cocina

Quinta Cocina es un **proyecto de inserción dirigido a jóvenes de entre 16 y 23 años que se encuentren en situación de riesgo de exclusión social.** Consiste **en una escuela de hostelería orientada a la formación ocupacional como ayudantes de cocina y camareros y camareras, al tiempo que posibilita la adquisición de capacidades y habilidades básicas facilitadoras de la inserción sociolaboral del alumnado.**

El proyecto se complementa con un servicio de cafetería, ubicado en el centro cultural Espacio Abierto Quinta de los Molinos (C/Juan Ignacio Luca de Tena, 20), y atendido por el alumnado de la escuela.

Quinta Cocina está integrado por un equipo multidisciplinar del que forman parte, entre otros, profesionales de la psicología y docentes del área de la restauración. Este equipo valora individualmente a las alumnas y a los alumnos aspirantes de forma previa

a su incorporación, los cuales pueden acceder por iniciativa propia o derivados de Atención Social Primaria u otros dispositivos de intervención.

En el año 2019 la escuela ha formado a 148 jóvenes en tres ediciones del curso de cocina y camarero/a. Predominan los hombres frente a las mujeres (78,4% y 21,6%, respectivamente), las personas de nacionalidad extranjera (70,9%) y el grupo de edad superior a 17 años (71,6%).

La satisfacción del alumnado a la finalización de la actividad es elevada: el 94,3% se muestra satisfecho o muy satisfecho con el servicio. Las valoraciones más altas la reciben el profesorado (97,7%) y la actividad formativa (96,6%). Adicionalmente, el alumnado evalúa, teniendo en cuenta su propia experiencia, la eficacia del proyecto. Los datos apuntan a una mejora de los conocimientos de hostelería (alcanzada por el 20%), a la adquisición o mejora de habilidades sociales (experimentada por el 12%) y, con menor incidencia, la adquisición de competencias en la búsqueda de empleo (lograda por el 4%).

3.2.10. Centros de Día Infantiles

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

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con dos proyectos que dan vida al programa: los Centros de Día de Cruz Roja y los Centros de Día Quedamos al Salir de Clase. Dado que la orientación de ambos hacia la prevención del riesgo de exclusión en la infancia y adolescencia es complementaria a la finalidad de conciliación de la vida familiar y laboral, se exponen con mayor detalle en el punto “3.1 Familia” de esta memoria.

3.2.11. Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar

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

Si bien el programa contribuye a la prevención del riesgo de exclusión y la minoración de las consecuencias, su finalidad es eminentemente educativa. Por ello, se desarrolla con mayor concreción en el punto “3.3 Educación” de esta memoria.

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

El Programa desarrollado en convenio subvención con la Fundación ISOS (Instituto para la Sostenibilidad y la Solidaridad Social), trata de **dar cobertura a las necesidades básicas de jóvenes en riesgo o situación de grave vulnerabilidad social.**

A partir de un proceso de intervención global, y de forma coordinada con programas de atención socioeducativa y prelaboral, pretende favorecer la cobertura de las necesidades básicas del colectivo. El fin del programa es orientar y apoyar su acceso a un alojamiento adecuado a sus necesidades y capacidades y tendente a la vivienda normalizada y autónoma.

El programa se ha iniciado en 2019 y han sido 52 jóvenes quienes se han beneficiado de las prestaciones desde él ofrecidas, ya sea proporcionándoles alojamiento o la cobertura de otras necesidades básicas como alimentación, gastos de transporte o de productos higiénicos y de farmacia. Predomina el sexo masculino (80,8%), mayores de 19 años (53,8%) y de nacionalidad extranjera (78,9%), principalmente marroquí (48,1%). Una parte importante de estos jóvenes (38,5%) han sido tutelados por la Comunidad de Madrid hasta su mayoría de edad y, en el momento de su incorporación al programa, principalmente procedían de una situación de vida autónoma (30,8%), de las instituciones (26,9%) o de una situación de calle (25%).

La mayoría de jóvenes han permanecido en los alojamientos menos de seis meses (93,2%) y, además del alojamiento, la mayor parte de las demandas han sido destinadas a cubrir necesidades de alimentación (67%), transporte (15%) y productos de higiene (9%).

La satisfacción sus participantes con la globalidad del servicio ha sido valorada con una puntuación de 4,73 sobre 5. Reflejan una alta conformidad con la propuesta ofrecida (4,9) y con el trato recibido por el personal técnico (4,88), si bien se han mostrado algo más críticos con el ambiente del alojamiento (4,51) y con la influencia que su estancia ha tenido sobre su situación personal (4,46).

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

3.2.13. Centros de Atención a la Infancia

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los **servicios de atención social especializada de la red municipal de protección a menores** en la ciudad de Madrid. Tienen como misión específica la **valoración y diagnóstico de las situaciones de riesgo**

grave y presunto desamparo de menores de 18 años que residen en el municipio y la atención especializada a estas niñas, niños y adolescentes y a sus familias.

Pretenden, en suma, **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**. Para ello, cuentan con un equipo integrado por profesionales de la psicología, el trabajo social y la administración.

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

CAI	DIRECCIÓN	ZONIFICACIÓN
1	C/ Paloma 23	Centro y Arganzuela
2	C/ Francisco Morejón 6	Hortaleza y Ciudad Lineal
3	C/ Ricardo Beltrán y Rozpide 33	Usera
4	C/ Luis Buñuel 12 C/ Fuentidueña 16	Puente de Vallecas Villa de Vallecas
5	C/ Viña Virgen 2	Tetuán y Chamartín
6	C/Alverja 11	Latina
7	C/ Ladera de los Almendros 6	Moratalaz y Vicálvaro
8	C/ Zaida 36	Carabanchel
9	C/ Buitrago de Lozoya 22	Moncloa-Aravaca y Fuencarral-El Pardo
10	C/ Villalonso 12	Villaverde
11	C/ Longares 9	San Blas-Canillejas y Barajas
12	C/ Vallehermoso 84 Planta Baja	Retiro, Salamanca y Chamberí

A lo largo del año 2019, los CAI han atendido a un total de 33.583 personas pertenecientes a 8.095 familias. Estos datos reflejan un aumento en el volumen de atención respecto a los últimos años (el número de personas atendidas ha crecido un 2,3% con respecto a 2018 y un 10,4% con respecto a 2017, mientras que el número de familias ha aumentado en un 0,6% y 5,5%, respectivamente).

Del total de personas atendidas, 14.302 (42,6%) son menores de 18 años y 19.281 (57,4%), personas adultas. Predomina el grupo de adolescentes de entre 13 y 18 años (38%) y, con escasa diferencia, el de menores de 7 a 12 (37%), si bien el grupo de menos de 7 años tiene también una cuantiosa representación (25%). El grueso de personas adultas, por su parte, tiene entre 36 y 65 años (56,7%), mientras que los tipos de familias mayoritarias son la nuclear y la monoparental encabezada por mujeres (34% y 28,6%, respectivamente).

Los servicios prestados en los CAI están certificados en su Carta de Servicios, aprobada en 2013 y revisada en 2019, ***y se dirigen tanto a menores y sus familias, como a profesionales que trabajan en su ámbito.*** Entre los servicios dirigidos a las primeras, destacan por el porcentaje que ocupan en la actividad total de los CAI, el acompañamiento y supervisión de familias que no están en tratamiento, la valoración inicial de situaciones de riesgo en menores, la evaluación de la situación familiar y el tratamiento familiar especializado. Los servicios dirigidos a profesionales que trabajan con menores y sus familias se concretan en asesoramiento técnico y en la organización de acciones tendentes a la prevención del maltrato infantil.

La Carta de Servicios también pone de manifiesto el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la calidad de la intervención prestada en los CAI, y es por ello que de forma anual se mide la percepción de niños, niñas, adolescentes y personas adultas. En 2019 la satisfacción general con el servicio prestado ha sido elevada: el grupo de adultos manifiesta sentirse muy satisfecho o satisfecha en un 86,7%; el grupo de jóvenes en

un 79,7%; mientras que los niños y niñas se han sentido bastante o muy satisfechos en un 69,4%.

3.2.14. Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

El Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar tiene como objetivo la **atención a familias con menores de 18 años en situación de riesgo grave y/o desamparo y que presentan una escasa o nula motivación para iniciar o continuar un proceso de atención** en los Centros de Atención a la Infancia. También se ocupa de **la valoración de adecuación y del seguimiento de menores en acogimiento familiar en familia extensa.**

El programa trata de **favorecer la mejora de la calidad del ambiente familiar, acompañar a la familia durante procesos críticos** para su dinámica, **proteger** a niños, niñas y adolescentes, así como **prevenir** situaciones de desamparo y desprotección. Para ello, presta una **atención interdisciplinar psicológica, social y educativa**.

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

CAI	DIRECCIÓN	ZONIFICACIÓN
1	C/ Paloma 23	Centro y Arganzuela
2	C/ Francisco Morejón 6	Hortaleza y Ciudad Lineal
3	C/ Ricardo Beltrán y Rozpide 33	Usera

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

El Proyecto Intermediación Intercultural tiene como objetivo **garantizar la atención integral de menores de 18 años extranjeros no acompañados en riesgo de exclusión**, facilitando su **proceso de integración educativa, social, cultural y laboral en la sociedad española.**

Se dirige en concreto a menores acogidos en los centros residenciales de la Comunidad de Madrid, así como a aquellos que frecuentan sus inmediaciones con la intención de asentarse en su parque.

El proyecto se desarrolla en convenio de subvención nominativa con la entidad Cruz Roja Española a través de profesionales de la mediación social. El acceso es directo, siendo los centros de primera acogida el eje central.

Centros de Primera Acogida	Dirección
Hortaleza	C/ Valdetorres de Jarama 1
Isabel Clara Eugenia (ICE)	C/ Mar Caspio 1

En 2019 han participado en el proyecto 975 menores de 18 años, el 83,3% de sexo masculino y el 63,1% de nacionalidad marroquí.

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

3.2.16. Colaboración con SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL

El sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección, ha sido diseñado para **asegurar la valoración y atención social de aquellas sospechas de malos tratos detectadas a través de SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL (**SAMUR-PC**).**

La coordinación de los casos detectados se realiza entre el Servicio de SAMUR-PC, notificante, y el Departamento de Programas de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y la Adolescencia, receptor de la información. El último es el responsable de remitir los casos al Departamento de Atención Social Primaria del distrito correspondiente y, si procede, al Centro de Atención a la Infancia de referencia.

Durante el año 2019, el Departamento de Programas de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y la Adolescencia recibió notificación de 334 casos, lo que supone un incremento del 20,1% respecto a 2018 y del 67% respecto a 2014. No obstante, el número de niños o niñas residentes en la ciudad de Madrid y, por tanto, objeto de intervención municipal, fue de 321.

Las sospechas de maltrato han resultado ser más elevadas entre las niñas y adolescentes que entre los niños o adolescentes de sexo masculino (+10,8%). La mayor incidencia de detecciones se sitúa a partir de los 4 años y la nacionalidad de los niños y niñas es, en un 77,8%, española.

Tres tipologías de maltrato han sido detectadas por SAMUR-PC en porcentaje muy elevados: maltrato físico (cuya sospecha se extiende al 64,7% de los niños, niñas o adolescentes), maltrato emocional (44%) y negligencia (32,3%). La media de tipos de maltrato diferentes sospechados en cada persona es 1,48.

Adicionalmente, SAMUR-PC ha detectado una serie de factores de riesgo. En un 16,5% se manifiesta una circunstancia de responsabilidad familiar no compartida y, en proporción algo inferior, situaciones de intoxicaciones etílicas o por otras sustancias

de las personas cuidadoras o progenitoras, así como el ingreso del menor de edad en un centro hospitalario o de acogida.

Con un porcentaje del 45,8%, los centros escolares constituyen el principal origen de la detección de posibles situaciones de maltrato. En segundo lugar se sitúan agentes tutores de la policía municipal, demandantes de la intervención de SAMUR-PC en el 11,4% de los casos. Mención especial a los 27 casos (8,1%), en que fueron los propios niños o niñas los solicitantes de ayuda.

En relación con lo anterior, la intervención de SAMUR-PC ha tenido lugar en el centro escolar (46,4%) y, en proporciones similares y cercanas al 15%, se ha atendido en la vía pública, en la comisaría de policía y en el domicilio familiar.

4) Por último, cabe destacar la **coordinación con otras administraciones públicas competentes en la materia como otro de los pilares de trabajo.**

3.2.17. Coordinación con otras Administraciones Públicas

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

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

La labor de protección a la infancia precisa **colaboración y coordinación entre conjunto de recursos y prestaciones públicas dirigidas a combatir, prevenir o remediar las situaciones de indefensión, desprotección o riesgo** en las que se puedan encontrar niños, niñas y adolescentes. En la Comunidad de Madrid es la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, a través de Comisión de Tutela del Menor, quien asume la tutela de menores desprotegidos; **en nuestro municipio, son los Servicios de Atención Social Primaria y los CAI quienes conforman el Sistema Público de Protección del Ayuntamiento de Madrid.**

Las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF) son órganos colegiados de ámbito distrital establecidos en la Ley de Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. **Constituyen el espacio donde el equipo profesional valora de forma coordinada las propuestas de medida de protección y el seguimiento de los casos, unificando criterios y optimizando la protección** de menores de 18 años de la ciudad. En las CAF participa personal técnico del Área de Protección del Menor de la Comunidad de Madrid, del Sistema Público de Protección del Ayuntamiento de

Madrid, así como el restante personal profesional del ámbito educativo, sanitario o asociativo que pueda estar trabajando con la familia y el niño, niña o adolescente.

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

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

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

Durante el año 2019, los tres Consejos han continuado el desarrollo de las funciones que les son propias. Los Consejos Locales de Atención a la Infancia y Adolescencia han realizado 44 sesiones Plenarias en 19 distritos, lo que supone un aumento de 2 sesiones respecto a 2018. El Consejo de Área de Atención a la Infancia y Adolescencia, por su parte, no ha celebrado sesiones durante este año.

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

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

En 2019 se ha subvencionado 592.853,42 € a 47 entidades. El número total de niños, niñas y adolescentes atendidos han sido 3.334, y el número de familias, 1.924.

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

La Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, al igual que el resto de dependencias municipales, **da respuesta a las cuestiones planteadas y conoce las demandas, necesidades y opiniones de vecinas y vecinos a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SYR).** Para ello, la ciudadanía cuenta con diferentes canales de participación:

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

En el año 2019, el SYR ha registrado 86 entradas relativas a los servicios del ámbito de la familia y de la infancia y adolescencia. Este dato es significativamente más bajo que el registrado en 2018, cuando fueron 117 las entradas al sistema. El descenso se localiza de forma exclusiva en las reclamaciones (han pasado de ser 99 en 2018 a 55 en 2019), mientras que las solicitudes de información, las sugerencias y las felicitaciones, han crecido.

Los Centros de Apoyo a la Familia son, al igual que lo fueron en 2018, el servicio que más entradas ha registrado, si bien congrega tanto el mayor número de sugerencias y reclamaciones, como de felicitaciones. Los Puntos de Encuentro Familiar y los Centros de Atención a la Infancia son los siguientes, aunque en estos servicios el grueso se concentra en las reclamaciones ciudadanas.

En otro orden de cosas y **como complemento a los recursos y servicios expuestos** hasta el momento, es importante señalar la tarea **de impulso de investigación y realización de estudios, así como la puesta en marcha de acciones divulgativas dirigidas a un mejor conocimiento de la situación** y de los problemas de la infancia, la adolescencia y las familias. En esa línea, desde el Área de Gobierno **se participa en grupos de trabajo y se desarrollan acciones formativas que complementan y refuerzan las actividades** llevadas a cabo en las materias señaladas.

Dentro de las acciones divulgativas y de sensibilización sobre los derechos de la infancia y temas afines llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Madrid en 2019,

destaca la celebración de la **Semana por los Derechos de la Infancia y de la Semana de las Familias.**

En la Semana por los Derechos de la Infancia se han programado diferentes actos dirigidos a movilizar la participación activa de los niños, niñas y adolescentes en la vida de la ciudad, así como a dar a conocer sus derechos a la ciudadanía madrileña, animando a las personas adultas a tener en cuenta su opinión en todos los ámbitos de su vida. Los actos en 2019 se han celebrado entre el 13 y el 20 de noviembre, coincidiendo este año con el 30 aniversario de la Convención de los Derechos de las Niñas y los Niños el 20 de noviembre de 1989.

La Semana de las Familias conmemora el Día Internacional de la Familia, proclamado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el día 15 de mayo. A lo largo de los días 10 al 18 de mayo, se han desarrollado múltiples actividades con las que **el Ayuntamiento de Madrid ha tratado de poner a las familias en el centro de la vida social del municipio, haciéndolas partícipes de las políticas sociales que desarrolla para apoyarlas y para potenciar mejores condiciones de desarrollo de la infancia y la adolescencia.**

En la misma línea de trabajo y garantizando, entre otros, el ejercicio del derecho de la infancia y la adolescencia a ser tomados en consideración y a ser escuchados en las decisiones que les afecten, **el 20 de noviembre de 2019 se celebró el 9º Pleno Infantil**, contando con la participación de niños y niñas de entre 6 y 12 años, la presidencia del alcalde, la asistencia del secretario del Pleno y la representación de todos los grupos políticos municipales. **El 3º Pleno Adolescente, dirigido a adolescentes de entre 13 y 17 años, se ha postergado este año al 6 de febrero de 2020.**

Por último, cabe destacar el **reconocimiento por parte de UNICEF-Comité Español al municipio de Madrid como "Ciudad Amiga de la Infancia"**, otorgado por primera vez en el año 2008 y renovado por periodos cuatrienales en los años 2012 y 2016. **Durante el año 2019, el Ayuntamiento de Madrid ha continuado la labor de impulso y desarrollo de sus políticas a favor de la infancia y la adolescencia, preparando la renovación de su reconocimiento en 2020.** Con este sello, Madrid acredita su modelo de gestión en materia de infancia y adolescencia, un modelo caracterizado por la participación, planificación, coordinación y continuidad, que asume, además, **el compromiso de continuar desarrollando estrategias relacionadas con el bienestar de la infancia, defendiendo sus derechos, fomentando su participación y haciendo, en definitiva, de Madrid una ciudad habitable para todos y, en especial, sus jóvenes.**

3.3 Educación y Juventud

3.3.1. Educación

Las políticas del AGFIyBS en materia de educación que se desarrollan a través de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud (en lo sucesivo, DGFIEJ), determinan como línea estratégica de actuación "la promoción del desarrollo personal" de la ciudadanía de Madrid[7]. Para ello, el Ayuntamiento de Madrid desarrolla un amplio abanico de servicios, programas y acciones dirigidas a los diferentes grupos de población que componen la Ciudad de Madrid: infancia, adolescencia, juventud y mayores.

Como objetivo estratégico de gran relevancia en educación se encuentra **la promoción de la igualdad de oportunidades y la cohesión social, compensando desigualdades.** En este afán tienen un papel muy destacable las 67 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

[7] Acuerdo de 4 de julio de 2019, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

el trabajo con las familias como agentes imprescindibles en el proceso madurativo de las criaturas y el apoyo en la crianza. Estas escuelas tienen, además de un carácter eminentemente educativo y compensador, una función esencial en la conciliación de la vida familiar y laboral. Las escuelas infantiles municipales disponen de una oferta de 7.727 plazas para niños y niñas de 0 a 3 años. En el Anexo de esto documento se puede encontrar una lista de todas las escuelas infantiles municipales del Ayuntamiento de Madrid con sus plazas ofertadas por distrito (Tabla A.3.3.1).

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

En el curso 2018/19 se han desarrollado los siguientes proyectos y actuaciones en la Red Municipal:

- Alimentación saludable y sostenible: en este apartado hemos realizado varios procesos de acompañamiento y asesoramiento en grupos motores de 39 escuelas infantiles sobre alimentación, una jornada sobre el momento de la comida en educación infantil y la participación de escuelas infantiles en sesiones de Mares Alimentación con realización de dos talleres de cocineras.
- Documentos de observación en tiempo de acogida: realización de una jornada de análisis e intercambio del modelo de tiempo de acogida de la red con trabajo sobre los documentos de observación en el periodo de acogida.
- Trabajo de grupos inter-escuelas: formación de 12 grupos de trabajo con personal de diferentes escuelas que trabajaron mensualmente sobre propuestas de juegos en los diferentes niveles.
- Sesión de trabajo sobre organización de espacios y materiales: diseño de los contextos de vida para niñas y niños de 0-3.
- Sesiones de trabajo con familias: tres sesiones con directoras de las escuelas infantiles para el trabajo en nuevos modelos familiares y abordaje de las relaciones con familias en las escuelas infantiles.
- Sesiones de animación lectora sobre literatura infantil y cuentacuentos, o sobre animación de bibliotecas escolares
- Sesiones de intercambio de experiencias a fin de curso 2018/2019: participación de todas las escuelas infantiles en la exposición de una experiencia, un proyecto o una seña de identidad.

A estas plazas en centros de gestión municipal hay que sumar las sostenidas con fondos públicos en otras 32 escuelas infantiles de titularidad privada, que suponen un incremento sobre la oferta pública de 752 plazas en el curso 2018/19.

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

En relación con el primero de ellos se ha incidido en reforzar la **autonomía** de las y los menores, así como en fomentar su **participación** en los aspectos de la vida cotidiana de la Residencia. Asimismo, se han desarrollado **actuaciones de apoyo y refuerzo educativo** a menores con desfase en su nivel de competencia curricular y dificultades de aprendizaje. Se ha desarrollado también un **programa de enseñanza musical**, con contenidos teóricos e instrumentales, y la actividad de musicoterapia. Se ha ofrecido un **espacio de formación a familias** en formato café-tertulia con carácter quincenal y se han reforzado las **reuniones grupales** con familias. En el ámbito de promoción de la salud, se han coordinado actuaciones con el Centro Municipal de Salud Joven del Distrito Centro para abordar sus necesidades de formación en **el ámbito afectivo-sexual** y también en **materia de co-educación.**

La prevención del fracaso escolar y del absentismo en el periodo de escolaridad obligatoria es otro de los objetivos estratégicos en materia de educación. Aunque el ordenamiento jurídico en España establece las competencias en materia de educación esencialmente en las comunidades autónomas, los municipios ejercen como

competencias propias, entre otros ámbitos, las referidas a la participación en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.

El personal contratado para el desarrollo de su Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar se compone de 59 profesionales de educación social y 3 con competencias de coordinación que intervienen en los 21 distritos municipales en coordinación con otros agentes sociales. El porcentaje de bajas en el programa por escolarización regular asciende a un 45,7% de los casos, después de que se han desarrollado toda una serie de actuaciones desde una perspectiva multidisciplinar, para abordar los casos de absentismo. Este indicador es de gran relevancia en esta materia, y es resultado de haber podido realizar las 43.114 intervenciones con menores y familias, 20.239 actuaciones en centros educativos y 15.942 actuaciones preventivas, entre otras, lo que representa el compromiso de este Ayuntamiento para hacer efectivo el derecho a la educación mediante la asistencia regular a clase.

Tabla 3.3.1 Intervenciones del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar 2018-2019:

Intervenciones directas: 43.114	Intervenciones conjuntas con otros profesionales: 27.656
○ visitas a domicilio ..... 11.171 ○ entrevistas familiares ..... 9.754 ○ entrevista a menores ..... 5.680 ○ acompañamiento menor/familia ..... 1.265 ○ Seguimiento telefónico familia/menor..... 15.244	○ Servicios Sociales Municipales ○ Centros educativos ○ Agentes Tutores ○ Entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, etc.

Fuente: DGCyCI

Dentro de este objetivo se desarrollan otras actuaciones dirigidas al apoyo y refuerzo escolar, para que mejoren el aprendizaje de las materias instrumentales, básicas como son las matemáticas, la lengua y el idioma inglés. En esta línea de trabajo también se ha llevado a cabo un programa de inmersión lingüística con el fin de facilitar el aprendizaje del idioma inglés y el conocimiento de otras culturas y entornos.

Finalmente, desde esta la DGFIEJ se desarrollan programas formativos destinados a personas adultas que tienen por objeto el aprendizaje de conocimientos básicos dirigidos a aquellos mayores de 18 años que presentan carencias formativas que impiden su desarrollo personal, adaptación y participación en el entorno y la búsqueda de empleo. Con este programa no solo se compensan desigualdades, también se promociona el desarrollo personal y social y se facilita la participación y la incorporación al mundo laboral.

Otro objetivo estratégico de gran importancia en el bloque temático dedicado a la educación es el relacionado **con el apoyo al sistema educativo, ofreciendo actividades**

complementarias de apoyo al currículo escolar y la promoción de las enseñanzas artísticas, todo ello con el fin de promover y facilitar el desarrollo personal de la ciudadanía de Madrid.

Dentro de este ámbito, se desarrollan numerosos programas y actividades educativas. El Programa "Madrid, Un Libro Abierto" es un claro exponente de estos objetivos educativos. Este programa, consiste en una propuesta de actividades complementarias relacionadas con el currículo escolar que se realizan durante el horario lectivo, pero fuera del aula. Tiene por objeto acercar al alumnado a los recursos patrimoniales, culturales, naturales y de infraestructuras que ofrece nuestra ciudad y que permiten conseguir de forma creativa y participativa los objetivos de las áreas de conocimiento de los diferentes niveles educativos. Como objetivos específicos, este programa pretende potenciar el nivel de observación, desarrollar la capacidad crítico-deductiva del alumnado, fomentar el trabajo en grupo y colaborativo y desarrollar hábitos de respeto, participación y solidaridad.

Las actividades se agrupan en los siguientes bloques temáticos:

- La vida en la ciudad.
- Madrid histórico y literario.
- Museos
- Naturaleza, ciencia y tecnología.
- Educación Medioambiental.
- Educación para la salud.
- Certámenes escolares y actividades artísticas.
- Actividades específicas para centros de educación especial

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

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

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

A continuación, se detallan los datos de participación en el Programa durante el curso 2018/2019.

Tabla 3.3.2. Red de escuelas infantiles municipales del Ayuntamiento de Madrid. Centros participantes en "Madrid, un libro abierto"

Titularidad de los centros	Participantes
Centros Públicos	331
Centros Concertados	304
Centros Privados	18
Total	653

Fuente: DGCyCI

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

Actividades	Participantes	%
La vida en la ciudad	19.066	9,22 %
Madrid histórico y literario	8.372	4.05 %
Museos	41.209	19,91 %
Naturaleza y Ciencias Naturales	80.311	38,81 %
Educación Medioambiental	9.115	4,40 %
Educación para la salud	14.535	7,02 %
Artísticas	18.872	9,12 %
Actividades específicas para Centros de Educación Especial	11.311	5,47 %
Certámenes escolares	4.145	2,00 %
Total	**206.936**	**100%**

Fuente: DGCyCI

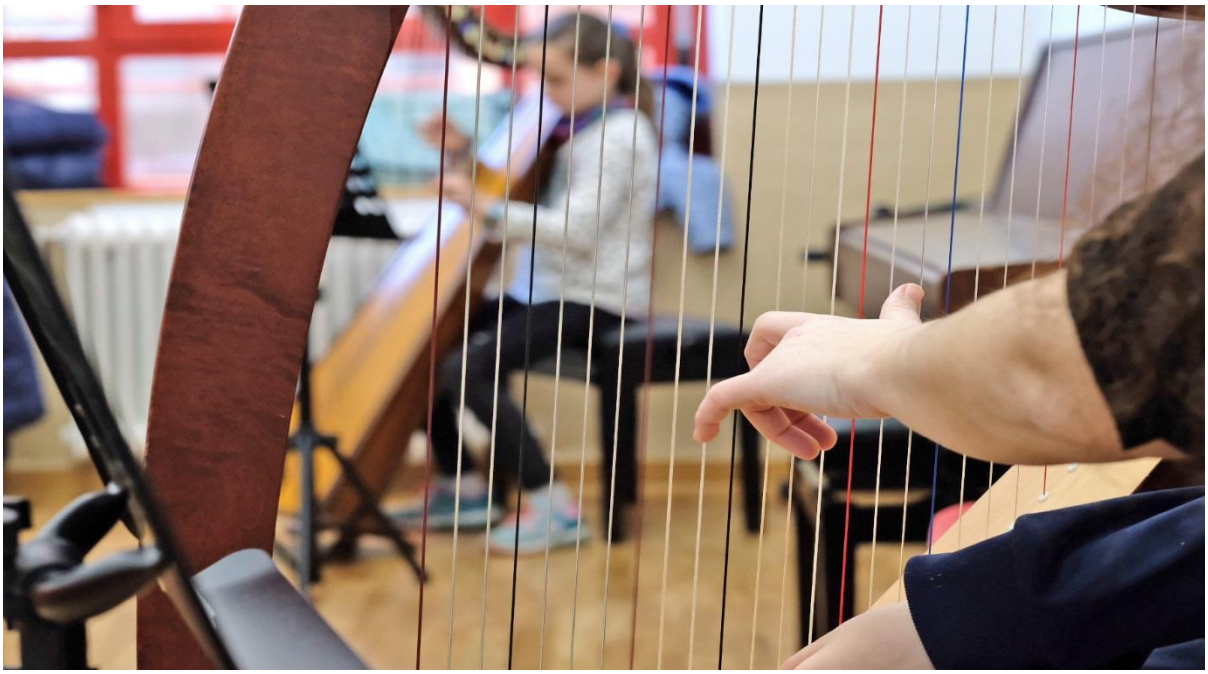
Como objetivo prioritario de este Ayuntamiento y en concreto, de este Área de Gobierno, se promueve de forma transversal en todos los programas y de forma específica con numerosas actividades y programas, **la inclusión y la atención a la discapacidad**, facilitando el desarrollo de las personas con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

Entre estas actividades destaca el Proyecto de expresión dramática, en el que se promueve la libertad expresiva, combinando distintos tipos de arte, el deporte escolar adaptado, este último desarrollado mediante un Convenio de Colaboración con *Special*

Olympics Madrid para fomentar la integración y la práctica deportiva de personas con discapacidad y el Programa Juegos de Convivencia que promueve las relaciones 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.

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

Para ello cuenta con una Red de Escuelas de Música y Danza constituida por 14 centros y con una oferta de 6.620 plazas. Los detalles de cada uno de estos centros se encuentran en el Anexo de este apartado (Tabla A.3.3.2). Su finalidad es ofrecer una formación práctica dirigida a personas aficionadas a partir de los cuatro años, sin perjuicio de su función de orientación a estudios profesionales a los que demuestran una especial vocación y capacidad.



Su formación no se refiere exclusivamente al hecho de adquirir la destreza necesaria para la práctica instrumental de la música y de la danza, sino también al hecho de cultivar la música y la danza como fenómenos artísticos y medios de comunicación cultural. En definitiva, pretenden fomentar la práctica instrumental y la danza en grupo, la integración en el contexto social y cultural y la proyección de sus actividades que revierten en el bien común. También son un espacio de encuentro intergeneracional.

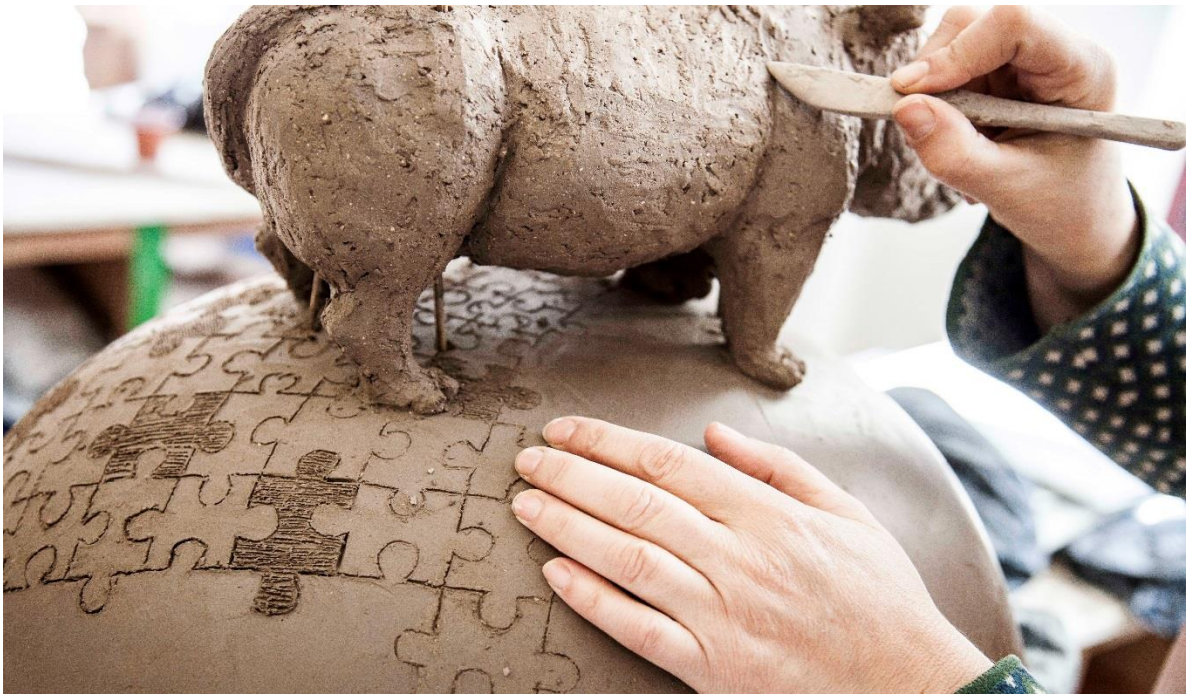
El funcionamiento de estos centros se regula por la Ordenanza de las Escuelas de Música y Danza, de 25 de septiembre de 2009. Se trata de centros muy bien valorados **por la ciudadanía**. En el curso 2018/2019, han contestado a la encuesta de satisfacción de usuarios/as 1.493 personas, que han realizado una valoración global del servicio de **8,3 puntos** (sobre 10).

En la misma línea de trabajo para potenciar las enseñanzas artísticas se encuentra la Escuela Madrileña de Cerámica de la Moncloa. Se concibe como un centro de formación e investigación artística en cerámica cuyo objetivo es formar ceramistas que intervengan activamente en el mundo de la creación artística actual. Como en los casos anteriores, se trata de una enseñanza no reglada y por tanto no conducente a titulación.

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

Las actividades específicas desarrolladas en la escuela en el curso 2018/19, como complemento a las enseñanzas estructuradas, son las siguientes:

- Inauguración pasarela Sánchez Ríos en el rio Manzanares, realizado por alumnado del taller de muralismo.
- Seminario “Japón: Arte y Tradición”.
- Exposición alumnos del Taller de Forma y Textura en la Escultura en la Rosaleda del Parque del Oeste.
- Raku, como técnica tradicional de elaboración cerámica de origen oriental.
- Taller experimental “Introducción a la Cerámica”. Centro Acogida San Isidro.
- Realización de cursos de verano, cursos monográficos, excursiones pedagógicas y cursos crediticios con la Universidad Complutense de Madrid.



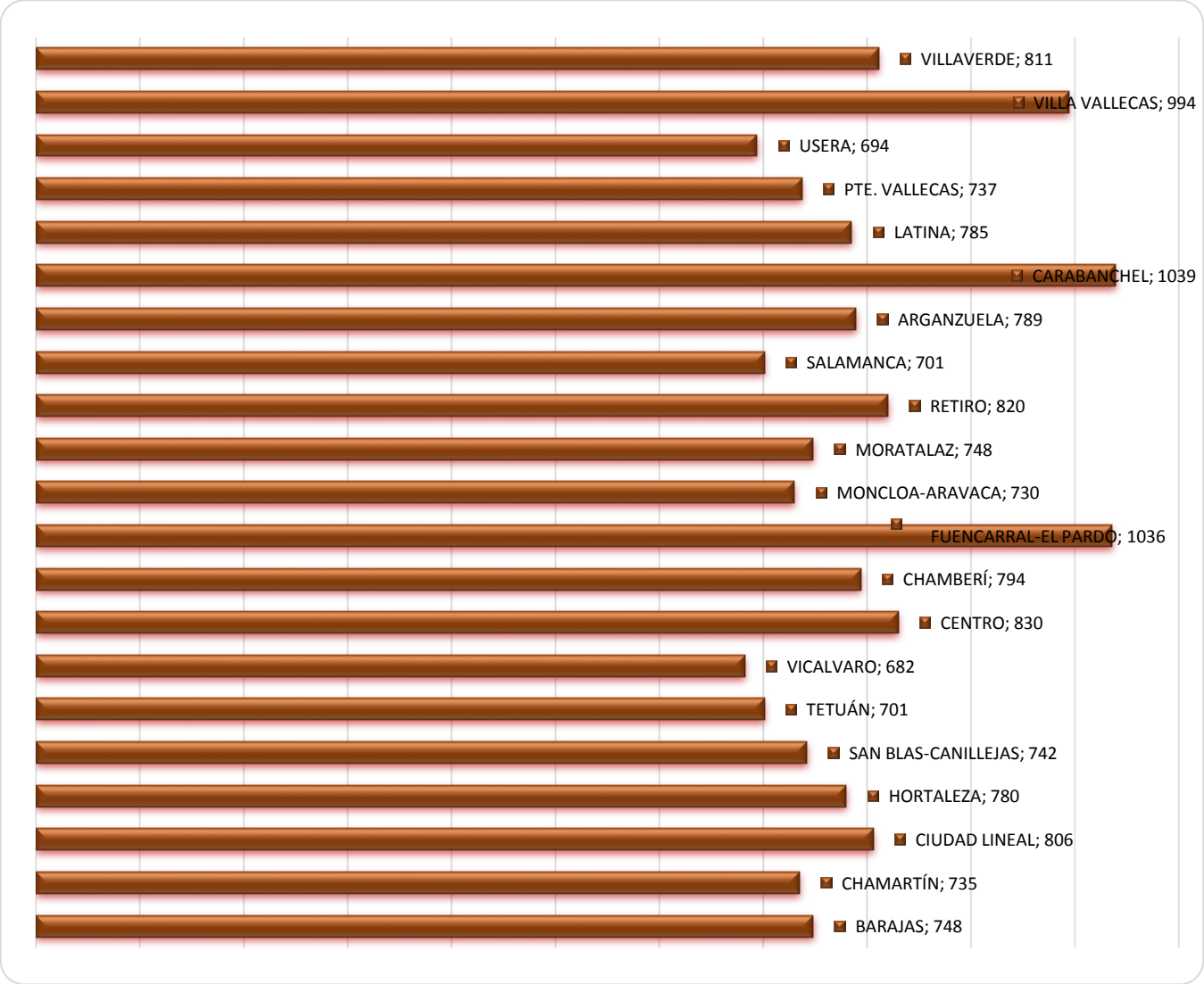
Por otra parte, el Ayuntamiento es titular de la Escuela Municipal de Arte Dramático, ubicada en la C/ Mejía Lequerica 21. Esta escuela ofrece una formación teatral en distintos itinerarios a partir de 6 años. Con una orientación eminentemente práctica, concede gran importancia en sus programas a las 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.

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

En este apartado se encuadraría el Programa de Centros Abiertos en Inglés, dirigido al alumnado entre los 3 y los 12 años de edad, en periodos vacacionales y en los 21 distritos de la Capital. En todos los centros se destinan 6 plazas para alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en centros ordinarios. La oferta de plazas en Navidad de 2018 y las vacaciones de Semana Santa y verano ascendió a 18.000. En este programa se apoya el aprendizaje del idioma inglés desarrollando actividades en esta lengua.

Igualmente, en todos los periodos vacacionales se ha llevado a cabo una “convocatoria especial de apoyo a la infancia” que destina plazas a menores en situación de riesgo social o en situación de emergencia.

Figura 3.3.1. Plazas ocupadas por distrito en el curso 2018

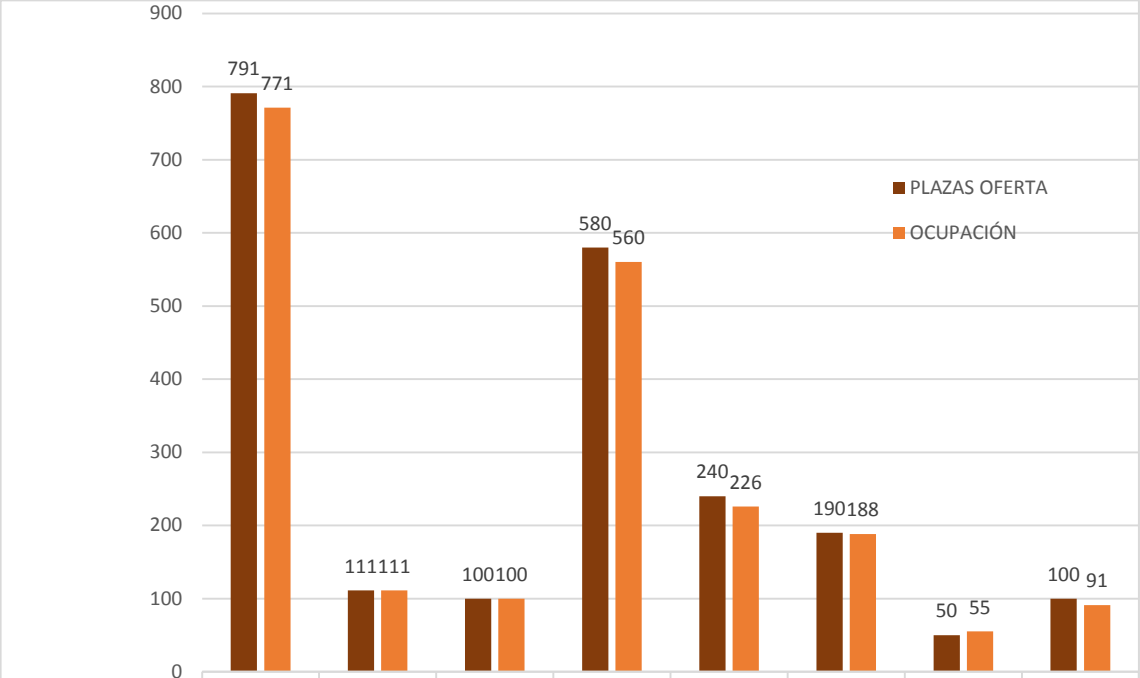


Fuente: DGFIEJ

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

Los Centros abiertos especiales ofrecieron un total de 791 plazas anuales y participaron un total de 771 personas, lo que supone un porcentaje de ocupación del 97,5 %, que se desglosa en el siguiente gráfico según los periodos:

Figura 3.3.2. Oferta Centros Abiertos Especiales. Curso 2018-2019



	CURSO	Navidad	S. Santa	Verano	v1 julio	v2 julio	v3 agosto	v4 agosto
PLAZAS OFERTA	791	111	100	580	240	190	50	100
OCUPACIÓN	771	111	100	560	226	188	55	91

Fuente: DGFIEJ

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

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

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

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

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

Para la promoción del deporte adaptado se firma el Convenio con Special Olympics Madrid.

Para facilitar la inclusión del alumnado con discapacidad y la conciliación de la vida laboral y familiar se subvencionan actividades de verano con la Federación de Asociaciones de Personas de la Comunidad de Madrid (FAMMA-COCEMFE) y con la

entidad Plena Inclusión Madrid, siendo esta una Organización de entidades a favor de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo en Madrid.

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

Asimismo, se han firmado convenios en un periodo concreto, para dar respuesta a proyectos específicos que se han programado como fue el realizado con la Fundación Albéniz, para promover y facilitar el estudio de las enseñanzas de música.

Cartas de Servicios y Actividades destacadas: Por Acuerdo de 16 de mayo de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se aprobó la Carta de Servicios de la Red Municipal de Escuelas de Música y Danza.

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.

Estos documentos establecen un conjunto de principios que deben estar presentes en las diferentes acciones a llevar a cabo y representa un elemento de identidad y cohesión que otorga calidad a estos servicios.

En materia de absentismo escolar, el Programa de Prevención y Control del Absentismo fue premiado en noviembre de 2016 por la Federación Española de Municipios y Provincias. También el 22 de octubre de 2019, obtuvo una Distinción a las mejores prácticas en materia de publicidad activa por el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.

3.3.2. Juventud

Las políticas del AGFIyBS del Ayuntamiento de Madrid en materia de Juventud, que se desarrollan específicamente a través de la DGFIEJ, según el Acuerdo de 4 de julio de 2019, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias, determinan como línea estratégica de actuación “la promoción 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. En concreto, trabajamos para, proporcionar espacios donde la población joven pueda compartir y desarrollar sus proyectos es un objetivo prioritario que se promueve en materia de juventud.

Los 7 centros juveniles de los que dispone actualmente el Ayuntamiento de Madrid, dirigidos a jóvenes entre 14 y 30 años, son un lugar de encuentro, de referencia, de comunicación y de participación. Ponen a su disposición los recursos necesarios que respondan a sus necesidades y a la igualdad de oportunidades, propiciando talleres, salidas, charlas, cursos, salas de estudio, salas de ensayo, puntos de acceso a internet y Wifi gratuito, etc. Más de un 48% de la población joven de Madrid han participado

en las actividades programadas en estos centros. El Anexo incluye una tabla con los detalles de estos centros (A.3.3.3).

En los Centros Juveniles se desarrollan otras actividades llamadas intercentros e interprogramas relativos a temas de actualidad y de gran interés formativo para la juventud, contando con la colaboración de otros servicios municipales como Policía Municipal, Madrid Salud, Medio Ambiente, Cultura, etc., además de la participación de entidades que trabajan en el sector.

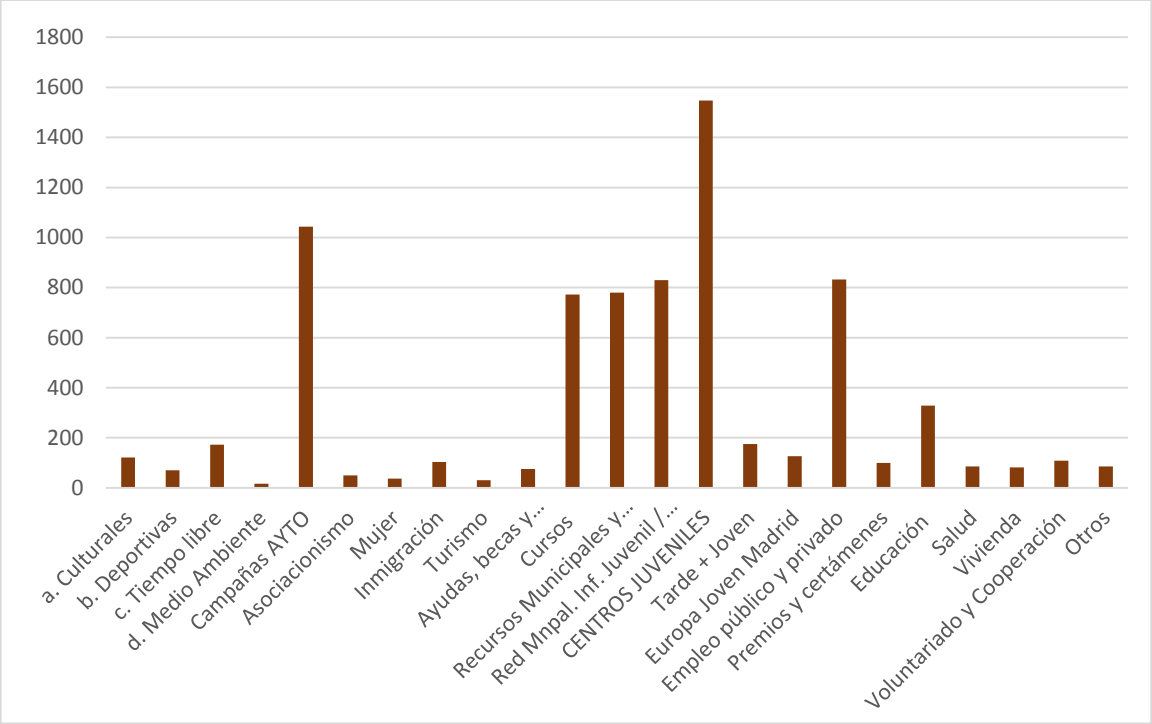
En este marco se organizan: torneos de futbol, de tenis de mesa, de futbolín, salidas culturales y a la naturaleza, o diversos programas como Teatro Joven de Bolsillo, Bloquea el Machismo, Desmontando el Racismo, Jóvenes por el Clima, entre otros.

Otro de los objetivos estratégicos en materia de juventud consiste en **Proporcionar información para fomentar el uso de recursos culturales y formativos.**

En este objetivo se despliegan numerosos programas y actuaciones como la Red municipal de información juvenil, integrada por un conjunto de Oficinas y Puntos de Información Juvenil, distribuidos en los 21 distritos municipales y ubicadas en centros culturales y centros juveniles. La selección diaria de información y su distribución por toda la Red, la información y orientación sobre actividades juveniles y la distribución y control de carnets juveniles, de alberguistas o del carnet joven de la Comunidad de Madrid son algunas de las actuaciones que se desarrollan en ellos.

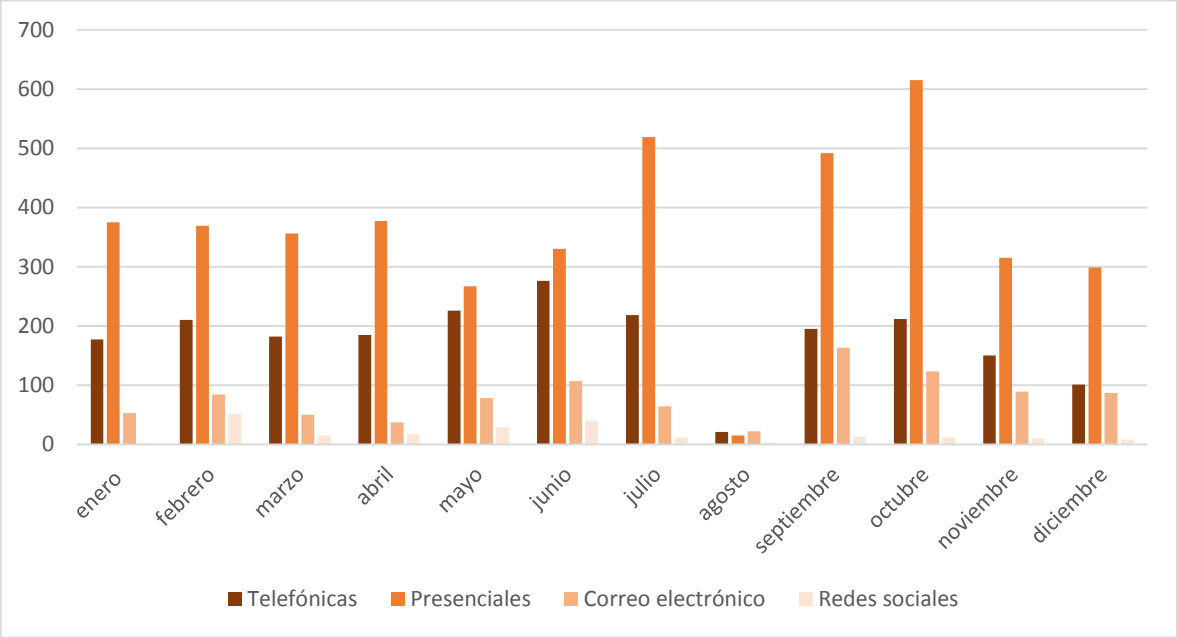
El número de consultas se ha incrementado con respecto a años anteriores (8.483 consultas) y sigue destacando el número de jóvenes atendidos presencialmente.

Figura 3.3.3. Consulta por temas en Centros de Información Juvenil y Oficinas de Información Juvenil



Fuente: DGFIEJ

Figura 3.3.4. Consulta por medios en Centros de Información Juvenil y Oficinas de Información Juvenil



Fuente: DGFIEJ

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

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

Tabla 3.3.4 Perfiles en las redes sociales del área de juventud

Información Juvenil Ayuntamiento de Madrid en Facebook
madridjuventud en Instagram
Juventud Ayuntamiento de Madrid en YouTube
@Madridjuventud en Twitter

Fuente: DGFIEJ

En el marco de la información y como un servicio más especializado, se dispone también de una Asesoría Jurídica que presta asesoramiento directo de forma personalizada, cuantos problemas y consultas planteadas por jóvenes. Este servicio se presta en el Espacio de Igualdad María Zambrano, situado en la c/ Andrés Mellado, 44, y en el Centro Juvenil de Chamberí, en c/ Raimundo Fernández de Villaverde, 2. Dentro de este objetivo de información y promoción de la formación para jóvenes, en un ámbito amplio se encuentra el Programa Europa Joven Madrid (EJM). Este espacio se concibe como un centro de información, formación y promoción de la participación europea juvenil. El programa Promociona también la movilidad y la solidaridad entre jóvenes dentro del Servicio de Voluntariado Europeo. Se ha incrementado el número de movilidades pasando de 45 en 2018 a 62 en 2019.

Con un objetivo más formativo significar que el Ayuntamiento de Madrid forma parte de la Red Xarxa FP, asociación compuesta por 33 ciudades europeas de 15 países que tiene por objeto, mediante una red estable entre las administraciones locales, empresas y centros de formación, el intercambio y movilidad de jóvenes para la realización de prácticas en empresas así como del profesorado, y la promoción y divulgación de buenas prácticas docentes entre las ciudades asociadas. Todo ello con la finalidad de favorecer la inserción laboral de las personas jóvenes.

En cuanto a la **compensación de desigualdades entre jóvenes y la prevención de la exclusión social para facilitar la cohesión social** como objetivo estratégico prioritario se promueven y desarrollan varias actuaciones distintas pero convergentes en objetivos comunes.

El Programa QuédaT.com, tiene un carácter eminentemente preventivo que, a través de una intervención socioeducativa basada en potenciar el ocio y tiempo libre, juega un papel fundamental entre jóvenes de 14 a 20 años.

Mediante actividades de educación de calle y dinamización de espacios se pretende desarrollar aptitudes y actitudes de crecimiento personal y grupal, potenciar la inclusión y la equidad entre jóvenes, trabajar en aspectos destinados a la educación para salud y promover la convivencia intracultural entre la población joven de Madrid.

Actualmente se desarrolla en 16 distritos municipales de los 21, y la participación aumenta cada año desde su creación en 2017.

Tabla 3.3.5. Total asistentes al Programa "QUEDAT.COM"

DISTRITO	DIRECCIÓN	ASISTENTES
Centro	C/ Juanelo, 2	2.696
Arganzuela	C/ Juana Doña, 7	6.371
Chamartín	Pasaje Doña Carlota, 13	4.228
Tetuán	C/ Cedros, 3	7.028
Fuencarral el Pardo	C/ de Celanova, 2 (Centro Comunitario Guatemala)	8.366
Moratalaz* (abre el domingo hasta el 30 Abril)	C/ Corregidor Alonso de Tobar, 15 A	6.329
Hortaleza	C/ Carrión de los Condes, 73 (C. Integrado Santiago Apóstol)	6.488
Barajas	C/ Autogiro,1	3.221
Latina	C/ Latina, 25	3.692
Carabanchel	C/ Ramón Sainz, 27	6.249
Usera	C/ Miramadrid, 1	3.308
Puente de Vallecas	C/ Cardeñosa, 18	4.008
Villaverde	C/ Rocafort, 101 (Casa San Cristóbal)	4.224
Villa de Vallecas	C/ Sierra de Gador 19	4.329
Vicálvaro	Plaza de Juan Benet, 9	4.694
San Blas-Canillejas*	C/ San Faustino, 14	7.131
TOTAL		**82.362**

Fuente: DGFIEJ

Las actividades que se realizan en este programa son de carácter artístico, deportivo, intersedes, lúdicas, comunitarias, de desarrollo personal, muchas de ellas se llevan a cabo en las salidas y excursiones que se programan fuera del municipio de Madrid.

Uno de los programas más demandado por la población joven madrileña, enmarcado en actuaciones educativas y formativas es la "Campaña de verano y otoño joven". Esta campaña, que se convoca anualmente, comprende diversas actuaciones formativas que, realizadas en estos periodos, promueven la capacitación curricular de las personas jóvenes para el acceso al empleo principalmente.

A estos cursos se añaden los cursos intensivos de idiomas, inglés y alemán, de los que se han ofertado en 2019 180 plazas en los distintos niveles de inglés, 36 plazas de inglés especializado para jóvenes desempleados y 120 plazas en distintos niveles de alemán.

La campaña de verano y otoño joven ha ofertado un total de 2.589 plazas en los siguientes cursos:

Los cursos que se han ofertado durante esta campaña han sido:

- Curso de Socorrista en Piscinas e Instalaciones Acuáticas.
- Curso de Mantenimiento de Piscinas e Instalaciones Acuáticas.
- Curso de Instructor/a de Carrera Acuática y *Aquarunning*.
- Curso de Iniciación al Salvamento Deportivo y Profesional.
- Curso de Monitor de Pilates Suelo.

- Curso de Primeros Auxilios.
- Curso de Maquillaje Profesional.
- Curso de Decoración de Uñas.
- Curso de Personal *Shoppers* y Pasarela Profesional.
- Curso de Iniciación a la Radio y *Podcasting*.
- Curso de Producción Radiofónica.
- Curso de Comunicación Multimedia en Radio.
- Curso de Ayudante de Camarero/a.
- Curso de Organización y Gestión de Eventos.
- Curso de Repostería y Pastelería.
- Curso de Ayudante de Cocina.
- Curso de Atención al Cliente en Hostelería.
- Curso de Manipulador de alimentos.
- Curso de Guía Turístico/a.
- Curso de Carretillero/a.
- Curso de Personal de Almacén.
- Curso de Auxiliar de Caja de Supermercado.
- Curso Iniciación a la Carnicería.
- Curso de Iniciación a la Pescadería.
- Curso de Monitor/a de Ocio y Tiempo Libre
- Curso de Coordinador/a de Ocio y Tiempo Libre.
- Curso de Monitor/a de Comedor Escolar.

En esta misma línea de trabajo y a través de una convocatoria bienal de subvenciones, esta Área de Gobierno subvenciona proyectos encaminados a prevenir y eliminar situaciones de riesgo y exclusión social de jóvenes, principalmente el fracaso escolar y la violencia, fomentar la participación de jóvenes en situación de riesgo de exclusión y la promoción del ocio saludable entre jóvenes, dirigidas principalmente a la prevención del consumo del tabaco, alcohol y otras sustancias.

Otro objetivo estratégico destacado en este bloque temático referido a la juventud es el **"fomento del talento artístico y el emprendimiento en la población juvenil"**.

En este apartado, ocupa un lugar preferente el Certamen de Jóvenes Creadores que con una dilatada trayectoria, está incorporando a los jóvenes talentos a los circuitos artísticos de la ciudad de Madrid.

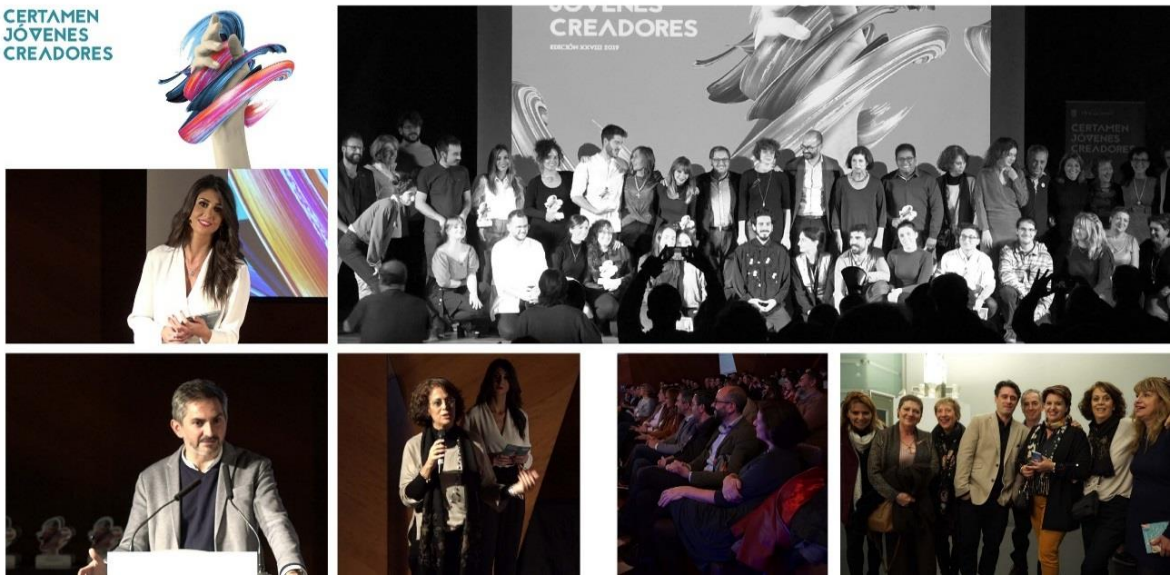
En el año 2019 ha llegado a su XXVII edición y desde 1996 tiene un carácter nacional.

En la última edición convocada han participado 294 jóvenes en las distintas modalidades, con la siguiente distribución:

Tabla 3.3.6. Participantes en el Certamen Jóvenes Creadores por modalidades

MODALIDAD	Participantes
CORTOMETRAJE	37
BAILE	12
POESIA	66
FOTOGRAFÍA	56
MÚSICA	49
OBRA PLÁSTICA	29
INICIATIVA SOCIAL	30
MICRO TEATRO	15
TOTAL	**294**

Fuente: DGFIEJ



Así mismo, el AGFIyBS participa en la Bienal de jóvenes Creadores de Europa y el Mediterráneo, con sede en Turín, como una iniciativa estable y multidisciplinar dirigida a jóvenes artistas de países europeos y mediterráneos. Su objetivo es facilitar la promoción de la producción cultural y expresiva y facilitando así el acceso al circuito del mercado internacional.

En la línea de apoyar a jóvenes y promocionarles en la creatividad artística, con un componente preventivo y compensador de las diferencias sociales y buscando la igualdad de oportunidades, el Ayuntamiento de Madrid dispone del proyecto Lanzaderas y Festivales 2019.

Este proyecto que quiere dar impulso y proyección a la música, el baile, la fotografía y la poesía entre jóvenes de 14 a 22 años, consta de varias categorías:

- Lanzadera Festival VillaRock 3.0: Promoción de grupos de rock de artistas noveles.
- Lanzadera Música Urbana: Diversas modalidades como reggae, rap, trap, afrobeat, electrónica, soul.
- Lanzadera de Poesía: Siendo el tema “La Ciudad”, ha tenido una gran acogida, participando 45 poetas.
- Lanzadera de Fotografía Urbana: La ciudad ha sido el tema de la lanzadera y ha contado con la presencia de 36 participantes amateur.
- Lanzadera de Bailes Urbanos: Participaron 15 grupos y solistas con un total de 105 participantes.

Artistas y grupos amateurs han participado en diferentes eventos y festivales que les han permitido dar visibilidad a su obra.

Cooperación y coordinación con otros organismos y redes internacionales: Las políticas de juventud están caracterizadas principalmente por su transversalidad, lo que permite debatir y analizar diferentes propuestas y proyectos que incidan directamente sobre la población joven.

El Consejo Sectorial de la Juventud de la ciudad de Madrid, constituido en sesión plenaria el 15 de octubre de 2010, es un órgano clave para promover la participación ciudadana. Tiene como objetivos:

Canalizar la participación de la juventud a través de las entidades, organizaciones e instituciones más representativas en la ciudad de Madrid.

Promover el intercambio, puesta en común y adopción de soluciones ante las nuevas necesidades de la juventud.

Promover el carácter integral de las políticas de juventud y facilitar su coordinación y transversalidad.

Este Consejo está integrado por representantes de las federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones proinfancia y juventud, representantes de organizaciones sindicales, la Dirección General de Juventud de la Comunidad de Madrid, y todas las direcciones generales del Ayuntamiento de Madrid, responsables de materias directamente relacionadas con la juventud: empleo, vivienda, salud pública, educación, voluntariado, cooperación, igualdad, calidad y participación ciudadana, seguridad, cultura y deportes, coordinación territorial y presupuestaria.

Además de esta estructura, se mantiene contacto con otros Ayuntamientos nacionales e internacionales, organismos e identidades juveniles de diferentes localidades, autonomías y naciones.

Carta de servicios y premios: La Carta de Servicios de la Juventud se aprobó por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 22 de abril de 2015 y fue publicada en el BOAM de fecha 28 de abril de 2015.

Este documento establece un conjunto de principios que deben estar presentes en el trabajo diario de las diferentes acciones que se desarrollan dirigidas a la juventud y representa un elemento de identidad y cohesión para la población joven del municipio de Madrid con el fin de conseguir un servicio de calidad. La Carta de Servicios de Juventud recoge información básica sobre determinados aspectos de la gestión y hace posible que la organización administrativa sea flexible y que se adapte a las necesidades de la ciudadanía. Mediante este instrumento, está en condiciones de conocer por anticipado qué clase de servicio puede esperar y demandar, así como conocer los compromisos de calidad adquiridos por la Administración Municipal.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Juventud, el Ayuntamiento de Madrid manifiesta su constante compromiso con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la ciudadanía joven como usuaria repleta de derechos y elemento clave de la calidad de los servicios prestados, cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer.

La Carta de Servicios de Juventud fue evaluada en el 21 de marzo de 2019. En el mes de diciembre de 2018, tras la evaluación, se le concedió el Certificado AENOR a la Carta de Servicios de Juventud, con una validez hasta el mes de diciembre de 2021.

3.4. Fomento del envejecimiento activo y participativo

El fomento del envejecimiento activo es competencia directa de la Dirección General de Mayores (DGM, en adelante) de la ciudad de Madrid, que tiene como misión contribuir al bienestar de las personas mayores, a su autonomía y a su integración social, mejorando su calidad de vida. Esta población abarca desde las personas más autónomas hasta las más vulnerables o con necesidad de cuidados que deberán recibir especial atención.

Con este fin, se han establecido dos objetivos básicos:

- Impulsar y promover que todas las áreas municipales consideren al colectivo de personas mayores como parte activa y fundamental de la ciudadanía, evitando

la segregación y teniendo en cuenta sus opiniones y necesidades siguiendo las directrices de la red mundial de ciudades amigables con las personas mayores.

- Mantener y ampliar programas y servicios, así como una red de centros de mayores, junto a los existentes de otras áreas como centros culturales, deportivos o de promoción de la salud. Estas iniciativas favorecen la promoción del envejecimiento activo a través de prácticas como el ejercicio o el aprendizaje a lo largo de toda la vida.

3.4.1 Participación y mucho más

Los servicios y programas que fomentan la participación se han diseñado tradicionalmente siguiendo criterios técnicos siendo la participación de los usuarios, reales o potenciales, casi inexistente. Pasar de diseñar "para" a diseñar "con" no es una tarea sencilla. A continuación, presentamos una selección de planes y programas relevantes.

Plan de Acción "*Madrid, ciudad amigable con las personas mayores*": Tras varios años de trabajo, la elaboración del diagnóstico y muchas reuniones de equipos volcados en la realización de un plan de acción, en mayo de 2017 nuestro Plan de Acción fue aprobado en Junta de Gobierno. Todo el proceso, desde su comienzo, ha contado con un grupo motor (conocido como Comisión Técnica Extendida) formado por personal técnico municipal y representantes del Consejo Sectorial de Personas Mayores, garantizando así su presencia continua.

El Proyecto Ciudades Amigables con las personas mayores se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que sus ciudadanía envejezca de forma activa proyectando sus estructuras y servicios para que todas las personas, independientemente de sus edades, habilidades y capacidades, disfruten de buena salud y vivan con seguridad participando activamente en todos los ámbitos de la vida social. En este sentido, una comunidad es amigable con las personas mayores cuando:

- Reconoce su diversidad.
- Protege a quienes son más vulnerables.
- Promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria.
- Respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida.
- Anticipa y responde con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

Este Plan de Acción afecta a todas las áreas municipales conteniendo acciones de 26 Direcciones Generales u organismos autónomos. El Plan se construye sobre tres ejes, con ocho áreas, 73 acciones, 149 actuaciones y 273 indicadores y una dotación presupuestaria que asciende a 903.906.922 €

Los ejes que sustentan el Plan son:

- Eje 1. Reformular el modelo de gobernanza en una ciudad que envejece.

- Eje 2. Fomentar la autonomía e independencia de las personas que envejecen promoviendo la permanencia en sus entornos.
- Eje 3. Avanzar en la garantía de participación y colaboración social de las personas que envejecen como agentes de cambio y protagonistas en la construcción de una sociedad del bienestar.

Durante el año 2019 el Plan "Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores" ha sido difundido en diversas jornadas y foros, así como en la web www.madrid.es/mayores. Entre ellos, cabe destacar las jornadas técnicas anuales organizadas desde la DGM celebradas los días 3 y 4 de diciembre en el Palacio Cibeles de Madrid, que se centraron en el beneficio que supone para la ciudadanía contar con este Plan.

El día 21 de febrero de 2019, se constituyó la Comisión Interáreas, órgano colegiado de participación sectorial donde están representadas las Coordinaciones de todas las Áreas municipales y que ha constituido un respaldo importante al Plan de Ciudades Amigables.

Tras la evaluación del citado Plan de Acción, se procederá a la redacción del nuevo plan 2021-2023.

Algunas de las actuaciones relevantes llevadas a cabo por la DGM durante este año en el marco de la Acción 1.3.1 del Plan, "Fomentar una imagen adecuada del envejecimiento eliminando estereotipos y dando visibilidad a la diversidad de este colectivo para el cambio de actitudes de la sociedad":

- Realización de una guía contra el edadismo titulada "Fomento de la imagen adecuada del envejecimiento", que recoge diferentes aspectos: principios rectores del buen trato, una guía de estilo para erradicar el edadismo, mecanismos de atención a la Ciudadanía (Atención y trato adecuado a las personas mayores. Guía para profesionales en la práctica diaria), Amigabilidad en comercios de proximidad, recomendaciones para la amigabilidad en comercio de gran superficie y mensajes divulgativos de personas mayores.
- Creación de la red de establecimientos amigables con las personas mayores: se han realizado actividades de sensibilización sobre el trato adecuado y amigabilidad de los establecimientos de proximidad con las personas mayores en 45 mercados municipales, y en algunos comercios de proximidad aledaños a los mismos.

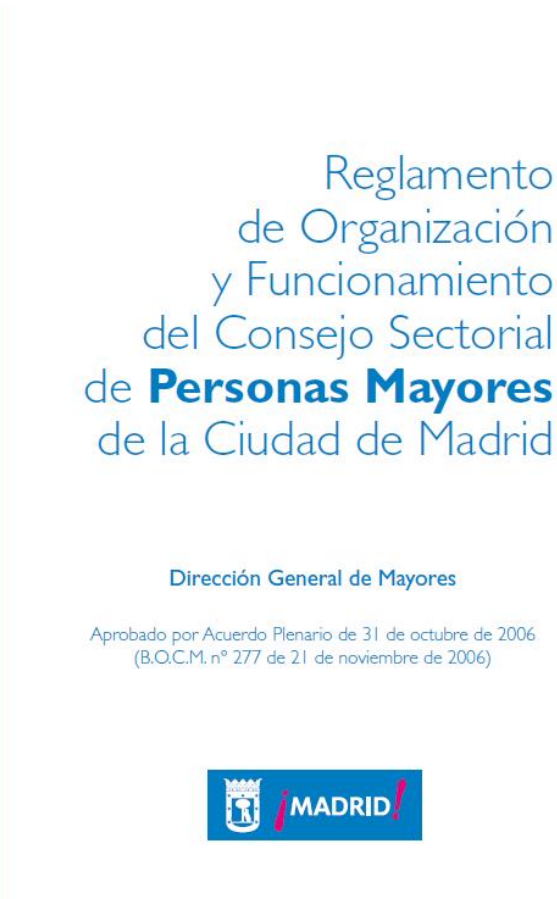
Los objetivos que nos hemos planteado en este contexto han sido diversos. Por citar algunos, romper con los estereotipos del edadismo y fomentar una imagen adecuada de las personas mayores de 65 años, así como transmitir su diversidad, hay que destacar que se trata de un grupo de población muy importante como potenciales clientes y sensibilizar sobre las características que ha de tener un establecimiento amigable y las ventajas que otorga.

Se ha llegado a intervenir en 1.460 puestos en mercados municipales y en 1.003 establecimientos de proximidad a los mercados.

Se ha realizado una nueva edición de la campaña MADRID, CON LOS AÑOS, que lucha contra los estereotipos y la discriminación por la edad. Esta nueva campaña se realizó entre el 23 de septiembre y 13 de octubre de 2019, a través de mupis, marquesinas de autobuses y web municipal.

Los diferentes contenidos de estos proyectos se pueden encontrar en www.madrid.es/mayores.

3.4.1.2. Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid: Su finalidad es canalizar la participación de las personas mayores, a través de las asociaciones más representativas en la Ciudad de Madrid.



Se estructura en: Pleno, Comisión Permanente y grupos de trabajo. El Pleno del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid está integrado por la Presidencia, Vicepresidencia y Vocales (hasta un máximo de treinta, distribuidos en cinco grupos). La Secretaría es ejercida por un funcionario/a municipal.

A la Comisión Permanente le corresponde ejecutar los acuerdos del Pleno y coordinar todas las actividades del Consejo. Se han constituidos los siguientes grupos de trabajo del Consejo Sectorial:

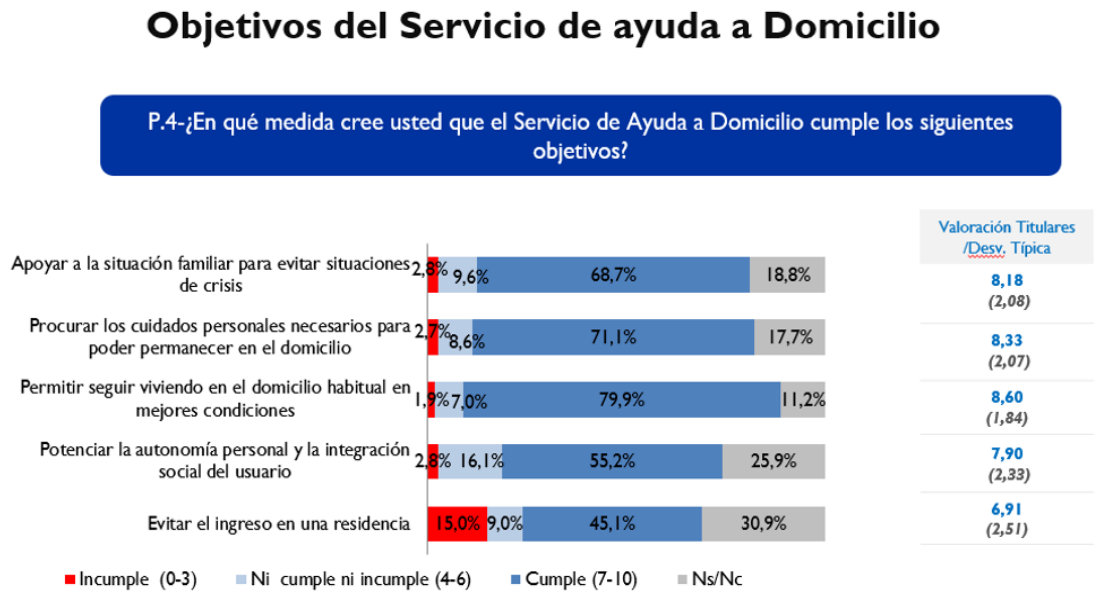
- "Centros Municipales de Mayores: modelo y normativa".
- "Viviendas alternativas para personas mayores/servicios de proximidad".
- "Ciudades Amigables con las Personas Mayores".

3.4.1.3. Opinión y calidad: El servicio de control de calidad de los programas y servicios para mayores incluye, además de la valoración de estándares o las encuestas, una parte importante de evaluación cualitativa, grupos de mejora, comparativas de servicios y sesiones informativas para técnicos municipales.

Se incluye en este apartado lo relativo a satisfacción y opinión, ya que consideramos que es una fuente inestimable de información que permite conocer la calidad de los servicios en todas sus vertientes y mejorar los mismos; y con ello la calidad de vida de quienes los están utilizando o puedan hacerlo en un futuro.

En 2019 se ha realizado un control de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios del Ayuntamiento de Madrid, realizándose un análisis de calidad de los siguientes servicios para mayores: Servicio de Ayuda a Domicilio, Centros de Día, Centros Municipales de Mayores, Teleasistencia Domiciliaria, Comida a Domicilio, y también a los Centros de Servicios Sociales Municipales.

Figura 3.4.1 Objetivos del SAD



Se han realizado también estudios de opinión/satisfacción a los establecimientos adheridos a la tarjeta *madridmayor*, tarjeta que da acceso a los centros municipales de mayores, y de percepción y experiencia en cuidados de las personas que han acudido al programa Cuidar a Quienes Cuidan, con encuestas telefónicas y grupos focales en este último caso.

Dentro del programa de calidad se hace también la evaluación de las cuatro cartas de servicios existentes en relación con las personas mayores (SAD, TAD, CD y CMM), acreditadas por AENOR, auditadas y revalidadas en 2019.

La certificación AENOR de nuestras cuatro cartas de servicios requiere una recopilación exhaustiva de aquellos indicadores que tienen que ver con la estructura y organización de los mismos, con el objetivo de realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos y de aplicar medidas correctivas.

Además, se elabora un informe anual correspondiente, que recoge el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, las modificaciones en el texto de la Carta y en los compromisos e indicadores que se establezcan y las áreas de mejora. A partir de este documento, se elaborará el nuevo texto de la siguiente carta de servicios.

Otra de las acciones del programa de calidad es la actualización anual del Catálogo de Buenas Prácticas de Madrid, entre ellas, la descrita a continuación.

La opinión de las personas mayores también cuenta: Hemos incorporado en los procesos de control de calidad, la participación activa, tanto de las personas usuarias de los servicios, como la de quienes les cuidan y sus familiares. Su participación, como titulares de derechos y también de responsabilidades, resulta imprescindible y es, en sí misma, un derecho.

La opinión de las personas mayores y su experiencia directa como persona usuaria, aportan un caudal de información muy interesante. Su valoración ha de servirnos para reflexionar sobre nuestras actuaciones, a la vez que impulsa su propia reflexión, de manera que pueden convertirse en detractores y detractoras o auténticos embajadores y embajadoras, al difundir lo que consideran recomendable.

Desde el año 2009, se muestran los resultados de satisfacción con la valoración global y recomendación de los servicios que apoyan la permanencia de la persona mayor en el domicilio y de promoción al envejecimiento activo. Un alto grado de satisfacción y recomendación hacen de quienes usan los recursos contribuyan activamente a la difusión de estos.

Es importante saber los beneficios obtenidos por las personas usuarias. Podemos señalar que la *seguridad y la compañía* son dos de los pilares básicos.

Tabla 3.4.1. Percepciones de seguridad y compañía

Beneficios obtenidos	Seguridad								
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2017**	**2018**	**2019**
TAD	9,6	9,3	8,21		8,66	8,20		8,86	
CD Municipales		9	7,27	7,85		8,94	8,62	7,86	
CD Privados		9,1							
SAD		8,5	7,91	6,98		7,90	7,97	8,10	8

TAD: Teleasistencia Domiciliaria. CD Municipales: Centros de Día Municipales. CD Privados: Centros de Día privados con plazas financiadas por el Ayuntamiento de Madrid. SAD: Servicio de Ayuda a Domicilio

Beneficios obtenidos	Compañía								
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2017**	**2018**	**2019**
TAD	9,1	8,7	8		7,59	6,79		8,53	
CD Municipales		9,1	7,29	7,92		8,97	8,70		8,3
CD Privados		8,8							
SAD		6,4	7,76	6,85		7,65	7,56	7,76	7,8

TAD: Teleasistencia Domiciliaria. CD Municipales: Centros de Día Municipales. CD Privados: Centros de Día privados con plazas financiadas por el Ayuntamiento de Madrid. SAD: Servicio de Ayuda a Domicilio

Fuente: DGM

Durante 2009-2019 se han realizado 51.398 entrevistas a personas usuarias mayores y sus familias, que han aportado 14.865 sugerencias. Este sistema nos permite conocer de una manera cercana la realidad percibida por las personas usuarias de nuestros programas. Estas son las encuestas que hemos realizado y las sugerencias que hemos obtenido, en relación con los cuatro grandes servicios.

Tabla 3.4.2 Valoración global y grado de recomendación de los grandes servicios de apoyo a la permanencia en el domicilio

Servicio	Opinión general										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
TAD	9,5	9,7	9,6	8,25		8,95	8,7	9,4	9,37	9,25	9,6
CD Mun.	8,6		8,8	7,61	8,0		9,04	8,7	8,81	8,58	8,8
CD Priv.		8,5		7,57							
SAD	8,7		8,6	8,29	7,47		8,2	8,07	8,44	8,31	8,5
TAD: Teleasistencia Domiciliaria. CD Municipales: Centros de Día Municipales. CD Privados: Centros de Día privados con plazas financiadas por el Ayuntamiento de Madrid. SAD: Servicio de Ayuda a Domicilio											

Servicio	Grado de recomendación										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
TAD	97%	99,8%	99%	99,3%		96,2%	96,8%	99,1%	97,5%	97,4%	96%
CD Mun.	96%		94%	96,8%	97,7%		97,2%	97,7%	96,4%	97,5%	96,2%
CD Priv.		95,2%		97,8%							
SAD	99%		97%	97,4%	97,2%		95,5%	96,4%	95,3%	93,1%	93,9%
TAD: Teleasistencia Domiciliaria. CD Municipales: Centros de Día Municipales. CD Privados: Centros de Día Privados con plazas financiadas por el Ayuntamiento de Madrid. SAD: Servicio de Ayuda a Domicilio											

Fuente: DGM

La mera observación del número de sugerencias nos da una valiosa información de la adecuación del servicio a las necesidades o expectativas, aunque la comparación entre ellos no parece una buena idea, dada su diferente complejidad.

3.4.1.4. Centros Municipales de Mayores.

Servicios integrados en los Centros Municipales de Mayores: Los Centros Municipales de Mayores son equipamientos de servicios sociales, creados y sostenidos por el Ayuntamiento de Madrid, dependientes de las Juntas Municipales de Distrito, dirigidos a estimular y promover todo tipo de actividades socio-culturales, ocupacionales, artísticas y recreativas, fomentando la convivencia y la participación de las personas mayores. Disponen de una Carta de Servicios (cuya evaluación realizada en 2019, corresponde al año 2018) y los socios se acreditan con la tarjeta *madridmayor.es*.

Figura 3.4.2. Carta de Servicios de los Centros de Mayores

Tabla 3.4.3 Distribución de servicios de los CMM por Distritos

Distritos	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral	Moncloa	Latina	Carabanchel	Usera	P. Vallecas	Moratalaz	C. Lineal	Hortaleza	Villaverde	V. Vallecas	Vicálvaro	S. Blas	Barajas	TOTAL
Nº centros	4	2	3	2	3	3	2	6	4	4	5	7	7	3	8	7	8	2	2	5	3	**90**
Servicios de los que Disponen																						
Podología	4	2	3	1	3	3	2	5	4	4	5	7	4	3	7	5	7	2	2	5	2	**80**
Peluquería	3	2	2	0	3	2	2	5	4	4	5	7	7	3	8	6	2	2	2	4	1	**74**
Comedor	4	2	2	1	2	3	1	5	4	3	5	7	5	3	7	1	8	2	2	2	1	**70**
Cafetería	4	1	2	0	3	3	2	6	4	4	5	7	7	3	7	7	8	2	2	3	2	**82**
Gimnasio	3	2	2	1	2	2	1	5	3	4	5	7	4	3	2	5	8	2	2	3	2	**68**
Salón actos	1	0	0	1	1	1	0	0	1	2	4	0	0	2	1	3	2	0	2	1	0	**22**
Biblioteca	4	1	1	1	2	2	2	4	4	2	5	6	6	3	4	2	6	0	2	4	2	**63**
Informática	4	2	4	2	3	3	2	6	5	4	5	7	7	3	6	6	8	2	4	5	3	**91**

Tarjeta madridmayor.es: Esta tarjeta tiene como finalidad:

- Acreditar a la persona titular como socia de su Centro Municipal de Mayores de referencia.
- Facilitar el acceso a una serie de servicios y bienes, en condiciones ventajosas respecto al resto de la población. Es lo que se conoce como el Programa de Beneficios Sociales.

El número total de personas socias titulares de la tarjeta Madridmayor.es en 2019 fue de 343.009. Esto representa un incremento de **9.629 nuevas personas socias**, respecto al año 2018, siguiendo la evolución progresiva en ascenso de las personas que por primera vez adquieren la condición de personas socias de un Centro Municipal de Mayores.

Figura 3.4.3. Evolución de personas socias en Centros Municipales de Mayores 2016-2019

Fuente: DGM

La distribución por distritos se encuentra en la siguiente tabla.

Tabla 3.4.4. Personas socias titulares de la tarjeta por distrito y CMMs

DISTRITO CENTRO MUNICIPAL MAYORES	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
Centro	2.801	5.399	8.200
Arganzuela	6.030	10.188	16.218
Retiro	5.725	10.364	16.089
Salamanca	3.519	7.815	11.334
Chamartin	4.131	8.148	12.279
Tetuan	4.888	8.831	13.719
Chamberi	3.557	7.855	11.412
Fuencarral-El Pardo	11.492	17.805	29.297
Moncloa-Aravaca	4.494	8.124	12.618
Latina	9.719	14.902	24.621
Carabanchel	9.404	14.901	24.305
Usera	5.169	8.852	14.021
Puente De Vallecas	10.720	16.802	27.522
Moratalaz	6.258	10.174	16.432
Ciudad Lineal	10.814	18.167	28.981
Hortaleza	7.629	11.767	19.396
Villaverde	6.998	10.599	17.597
Villa De Vallecas	4.052	5.796	9.848
Vicalvaro	3.389	4.760	8.149
San Blas-Canillejas	5.853	9.779	15.632
Barajas	2.165	3.174	5.339
Totales	128.807	214.202	343.009

Fuente: DGM

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. En 2019 se firmaron un total de cuatro nuevos acuerdos que se suman a los 3.755 ya existentes.

Espacios-Aulas Informáticas: En la actualidad hay un total de 91 aulas informáticas ubicadas en 87 Centros Municipales de Mayores. A esto se suman 65 aulas en el contrato de formación 2017-2019. Del total de aulas, 91 están mantenidas por Informática del Ayuntamiento de Madrid.

Colaboración con el Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias, Instituto Municipal de Consumo en el programa "Los mayores y el consumo": El objetivo del programa es facilitar a las personas mayores la adquisición de conceptos claros sobre su propia condición de consumidoras, sus derechos y obligaciones, y el funcionamiento de la sociedad de consumo, así como de los mecanismos de que dispone para actuar como consumidoras informadas. Participan en este programa, 21 centros municipales de mayores en los 21 distritos de la ciudad.

Día Internacional del Teatro: Con motivo del Día Internacional del Teatro, el día 27 de marzo de 2019 se desarrolló un acto homenaje de reconocimiento a los grupos de teatro y artistas mayores de la Ciudad de Madrid, por su labor y dedicación en el ámbito de la cultura. Durante el mismo se representó "El Enfermo Imaginario" – adaptación de la obra de Molière - a cargo del Grupo de Teatro de La Vaguada, finalista

del VIII Certamen de Teatro "Mayores a Escena" de 2018. En este programa han participado 43 grupos de teatro en 21 distritos. En total ha beneficiado a 260 personas asistentes.

VIII Certamen de teatro "Mayores a escena": En el marco de la promoción de un envejecimiento saludable entre las personas mayores, en el año 2012 surge el Certamen de Teatro Mayores a Escena, que en 2019 celebró el octavo certamen. El evento se desarrolló en distintas fases y, en la fase de selección, el jurado visionó un total de seis obras, seleccionadas previamente por el Comité de Preselección.

El jurado estuvo formado por la Directora General de Mayores, tres vocales con experiencia tanto en las artes escénicas como en el ámbito cultural así como con perspectiva de género, y tres personas técnicas de la DGM, una de ellas con funciones de secretaría.

Los criterios a tener en cuenta en la valoración de las obras seleccionadas fueron:

- Los valores artísticos de las obras.
- Creatividad, trabajo de interpretación global, montaje y calidad artística.
- Obras de contenido social, promoción de valores sociales con mirada inclusiva.
- Obras que promuevan concienciar sobre la igualdad y equidad de género.
- Obras que fomenten la participación intergeneracional.

Participaron en esta iniciativa 20 grupos con 216 actores. El público asistente ascendió a 1.660 personas, de los que 920 procedían de CMMs.

El acto de entrega de los premios tuvo lugar el día 21 de noviembre de 2019 en el Centro Cultural Eduardo Úrculo (Distrito Tetuán). Durante el acto se proyectó un video conmemorativo de la participación de todos los Grupos de Teatro que han formado parte de la presente edición del Certamen. Se hizo entrega de una placa y diplomas a los tres grupos de teatro premiados y diplomas a los tres que recibieron menciones especiales. Posteriormente, se representó la obra de teatro ganadora.

Imagen de la obra ganadora del último Certamen, "*El armario. Historias de dolor*", del grupo KBZA, del distrito Centro

Clases magistrales de teatro: En el año 2018 se puso en marcha una oferta formativa en formato de Clases Magistrales dirigida a las personas que forman parte de los grupos y talleres de teatro de los Centros Municipales de Mayores. Tras la buena acogida, en 2019 se han llevado a cabo de nuevo, con los siguientes contenidos:

- "El Teatro de la voz" (utilización de la voz, respiración y nociones básicas de lenguaje teatral tanto para la prosa como para el verso).
- "El Teatro del gesto y la expresión corporal" (expresión a través del lenguaje corporal y gestual).
- "Escenografía y montaje escénico" (la escenografía como otra herramienta de comunicación con el público).

XXIX Concurso de belenes en centros municipales de mayores: Con el objeto de contribuir a mantener las tradiciones orientadas a conmemorar las fiestas navideñas y fomentar la actividad artística de los mayores se convoca el XXIX Concurso de Belenes de CMM en el Ayuntamiento de Madrid. Entre los criterios más tradicionales de valoración de obras, en esta edición se ha tenido en cuenta: la fidelidad histórica, naturalidad del paisaje, expresión y calidad de las figuras, originalidad y el esfuerzo por la implicación de generaciones más jóvenes en el montaje del Belén, en beneficio de la transmisión de la tradición entre la ciudadanía.

Participaron en el certamen 40 belenes de CMMs, de los que cada Junta Municipal de Distrito participante (16) eligió uno A los tres ganadores, se sumaron dos menciones especiales.

Charlas-taller para el manejo de *smartphones* "SECOT": SECOT y Fundación Vodafone España han colaborado un año más en la impartición de talleres sobre el uso de los *smartphones* y aplicaciones dirigidas a personas mayores, con una nueva edición del programa "Sácale partido a tu Smartphone".

Desde el Ayuntamiento se ha facilitado la impartición de este tipo de talleres en Centros Municipales de Mayores a través de mayores "senior" que enseñan a otras personas mayores en manejo de *smartphones* con contenido teórico y dinámico.

Tabla 3.4.4. Datos por CMM

Distrito	Centro	Nº de talleres	Nº de participantes
Ciudad Lineal	CMM Manuel Alexandre	4	75
	CMM Príncipe de Asturias	4	36
	CMM Carmen Laforet	4	53
Chamartín	CMM Castilla	1	16
	CMM Prosperidad	1	20
	CMM Nicolás Salmerón	1	15
	CMM Castilla	1	18

Fuente: DGM

PODOLOGÍA EN LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

Desde el año 1997, el Colegio Profesional de Podólogos de la Comunidad de Madrid colabora con el Ayuntamiento de Madrid para la prestación de asistencia podológica en Centros Municipales de Mayores, con el fin de contribuir a mejorar el bienestar de los mayores.

Tabla 3.4.5. Servicio de Podología en CMMs

Atenciones prestadas (hasta noviembre 2019)	89.271
Precio del servicio	9,05 €
Aportación anual Ayto. Convalidación de gasto	39.116 €
Aportación anual usuarios (hasta noviembre)	807.902,55 €

Fuente: DGM

Mantenimiento y reparación de elementos: En relación con el servicio de Podología se han desarrollado dos contratos menores, dirigidos al "Mantenimiento preventivo y reparación del equipamiento de podología" y a la "Reparación de Tapicería de Sillones y taburetes de podología".

Centros de atención: En el año 2019 se ha prestado el servicio de Podología a los 21 Distritos, en 80 Centros Municipales de Mayores.

Tabla 3.4.6. Personas usuarias por distrito

DISTRITO	TOTALES
Centro	2.838
Arganzuela	1.690
Retiro	4.308
Salamanca	1.883
Chamartín	2.711
Tetuán	4.018
Chamberí	2.166
Fuencarral-El Pardo	10.465
Moncloa-Aravaca	7.293
Latina	3.658
Carabanchel	6.436

DISTRITO	TOTALES
Usera	5.481
Puente de Vallecas	8.612
Moratalaz	2.674
Ciudad Lineal	7.684
Hortaleza	5.067
Villa de Vallecas	1.324
Vicálvaro	1.306
San Blas-Canillejas	3.237
Barajas	2.040
Villaverde	4.380
TOTALES	**89.271**

Fuente: DGM

Visitas de seguimiento del servicio: Con el fin de realizar un seguimiento del servicio de podología, equipamiento, mantenimiento y posibles deficiencias en los gabinetes, se realizan visitas de inspección periódicas a los gabinetes. Algunas de ellas coincidiendo con la inspección de la Comunidad de Madrid en relación a la autorización sanitaria. Se han realizado un total de 8 visitas en 5 distritos.

3.4.2. Ejercicio como exponente de actividad social y saludable.

No hay duda de que el ejercicio es uno de los pilares básicos para envejecer bien. A sus bondades sobre el aspecto físico, se unen beneficios en el plano psicológico y social (sobre todo si se trata de una actividad grupal).

Conscientes de esto, se promueve el ejercicio en distintos dispositivos municipales, principalmente equipamientos deportivos y centros para personas mayores.

Como complemento a esa actividad, disponemos del programa de ejercicio al aire libre y la fisioterapia preventiva (esta última dirigida a colectivos con ciertas limitaciones funcionales).

3.4.1.1. Programa de ejercicio físico al aire libre "Moverse es cuidarse" y Observatorio de plazas de actividad física: El programa va dirigido a una población mayor de 60 años, prioritariamente con escasos hábitos en la práctica de ejercicio o con vida sedentaria, pero también para aquellos que ya están realizando otra actividad física. Tiene una periodicidad semanal de una hora y siempre está dirigido por personal cualificado.

Como objetivo final sería hacer del ejercicio un hábito de vida en la población mayor y, entre otros, promover la sociabilización y el fomento de las relaciones personales.

Este año se han realizado 37 grupos de ejercicio al aire libre en 19 distritos de Madrid, con la participación de un total de 1.079 personas (199 hombres y 880 mujeres).

Con el fin de dar mayor visibilidad al programa y con una clara finalidad de visibilizar y sensibilizar, una vez al año se invita a participar a las personas mayores adscritas al programa en un acto en el Parque de El Retiro. Se trata de un acto lúdico, en el que se realizan actividades ligadas al ejercicio (actividad física y danza), y se promocionan programas y servicios.

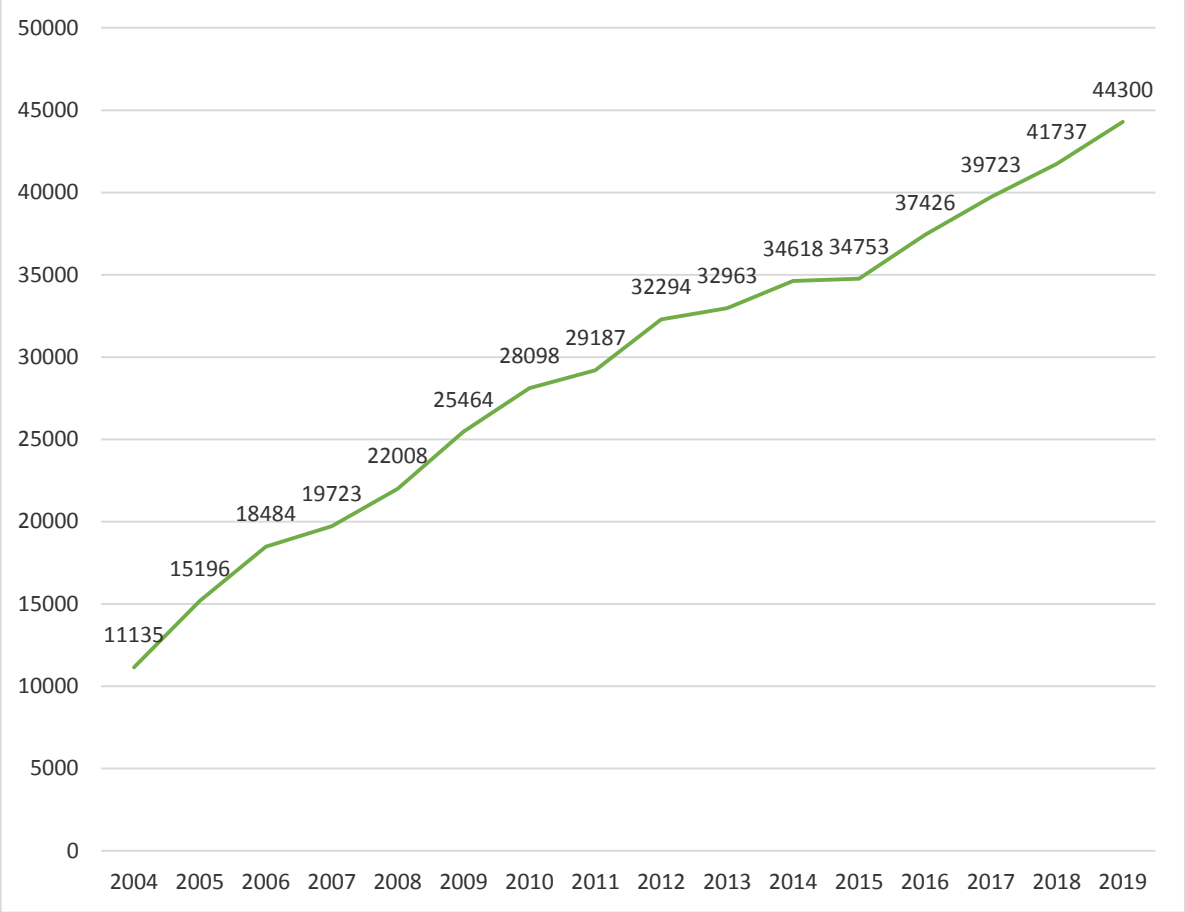
Otra de las actividades que se llevan a cabo son las "Jornadas de Ejercicio Físico Compartido", en un intento de promoción de las relaciones intergeneracionales. En 2019 se han realizado 15 encuentros distribuidos en 9 distritos de Madrid, en los que han participado 523 personas mayores y 441 escolares, sumando un total de 964 personas.

El grado de satisfacción con la actividad por parte de los escolares que participaron en los mismos fue de 9,14 puntos sobre 10, mientras que el de las personas mayores fue de 9.52 puntos sobre 10. Estos últimos afirmaron que las actividades eran más divertidas cuando se hacían con jóvenes.

Las actividades han sido dirigidas por monitores y monitoras con la titulación de Técnico Superior en Actividades Físicas y Deportivas (TAFAD), contratados a través de la empresa adjudicataria Hartford.

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. En lo correspondiente al año 2019 se cuenta en los Centros de Mayores Municipales con un total de 44.300 plazas en diferentes modalidades de actividad física.

Figura 3.4.4. Plazas en diferentes modalidades de actividad física en CMMs



Fuente: DGM

Las plazas ofertadas para mayores en las instalaciones deportivas municipales son 20.522 entre plazas de actividad física y actividad acuática (datos cedidos por la Dirección General de Deportes). Si esta cifra la sumamos a la cifra anterior de los Centros Municipales de Mayores, nos da una cifra global de **64.822** plazas municipales para mayores y un ratio de **9,8** plazas por cada cien personas mayores en nuestro municipio.

3.4.1.2. Servicio de Fisioterapia Preventiva: Esta actividad tiene como finalidad mejorar la capacidad personal de las personas mayores evitando y/o retrasando el deterioro progresivo, mediante actividades de fisioterapia grupal de mantenimiento. La atención se realiza en grupos configurados entre 10 y 15 personas y el personal técnico que realiza esta actividad es fisioterapeuta.

Tabla 3.4.7. Datos del servicio de fisioterapia preventiva

INDICADORES	DATOS	%
Coste total del servicio	303.821,53 euros	100,00%
Financiación Ayuntamiento de Madrid	88.349,40 euros	29,08%
Aportación personas usuarias	215.472,14 euros	70,92%
Nº de centros donde se desarrolla	32	
Nº de distritos	17	
Nº de grupos	71	
Personas usuarias atendidas	2.260	
Nº de altas	551	
Nº de bajas	493	

Fuente DGM

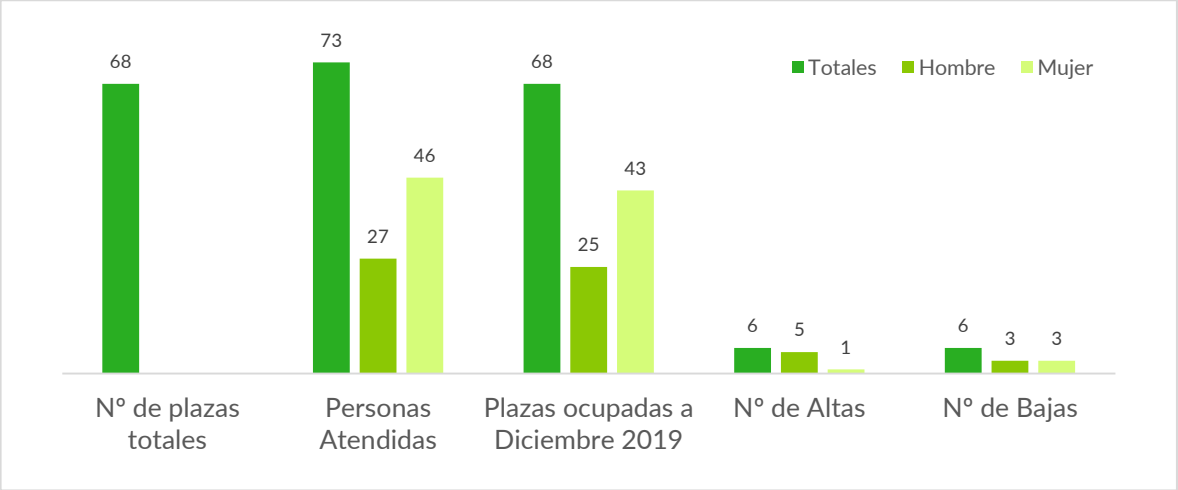
3.4.2. Vivienda y convivencia

Aunque de escasa repercusión numérica, existen alternativas habitacionales que merece la pena señalar.

3.4.3.1. Apartamentos Municipales para Mayores: Los apartamentos para 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 dos equipamientos, con una capacidad total de 100 plazas.

Los apartamentos San Francisco, con un total de 68 plazas, atendieron a 73 personas, cuya distribución por sexo y situación se resume en este gráfico.

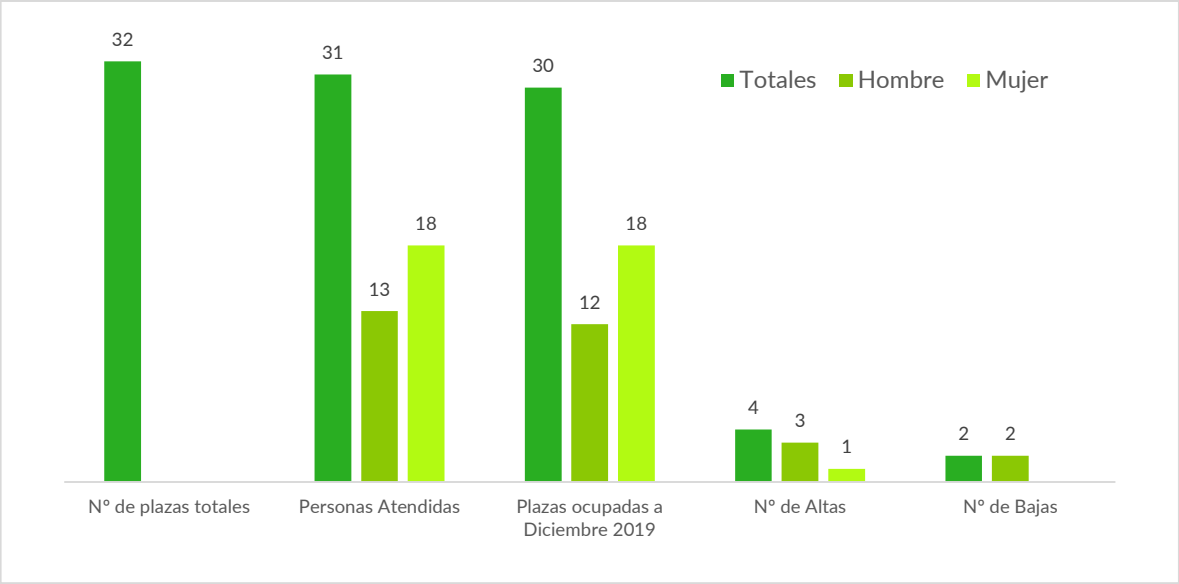
Figura 3.4.5. Apartamentos San Francisco



Fuente: DGM

Además, los apartamentos Retiro, con 32 plazas totales y 31 personas atendidas, tuvieron esta distribución.

Figura 3.4.6. Apartamentos Retiro.



Fuente: DGM

3.4.3.2. Programa Convivencia intergeneracional: Es un programa de solidaridad intergeneracional cuyo objetivo principal es potenciar las relaciones entre personas mayores de 65 años o más, y jóvenes estudiantes universitarios en un clima de convivencia. Se pretende con ello que puedan compartir no solo la vivienda, sino mucho más: conocimientos, experiencias o emociones, en el seno de una relación de ayuda.

Su carácter marcadamente social fomenta la solidaridad entre las dos generaciones, así como la comunicación y el intercambio de experiencias; proporciona ayuda para atenuar el problema de soledad de las personas mayores; y facilita alternativas de alojamiento a jóvenes universitarios (algo de especial utilidad para los que acceden desde fuera de Madrid), promoviendo y facilitando relaciones de ayuda mutua entre generaciones.

Este programa se gestiona en virtud de los convenios de colaboración firmados con la entidad Solidarios para el Desarrollo y con siete Universidades madrileñas: Complutense, Autónoma, Politécnica, Rey Juan Carlos, Carlos III, de Alcalá y Pontificia Comillas. Las universidades dan publicidad al programa e informan a los estudiantes. La ONG Solidarios para el Desarrollo gestiona el programa, y establece y sigue las convivencias. Servicios Sociales trata de difundir el programa e identificar potenciales beneficiarios.

En 2019 se han producido 107 convivencias, con una alta satisfacción por parte de sus participantes (una valoración de 9.1/10 por parte de estudiantes y de 8.7/10 por parte de las personas mayores).

3.4.3 Sensibilización

El objetivo es integrar el trabajo de atención con el de sensibilización en materias de envejecimiento activo, fragilidad y vulnerabilidad de las personas mayores. El mensaje se dirige a la ciudadanía o a grupos de población específicos como son mayores, personas cuidadoras o agentes intermedios, poniendo en marcha los medios más oportunos de información.

Estas actividades promueven la sensibilización de la ciudadanía sobre temas que afectan directamente a nuestros mayores: actitudes, aptitudes, valores, estilos de vida generadores de salud, recursos que apoyan la permanencia de las personas mayores en su domicilio, y en especial las situaciones de necesidad social, abandono y negligencia. Una de las herramientas es el portal 'Mayores' alojado en www.madrid.es.

El portal ha tenido un total de 9.531 usuarios en 2019, en 66.315 sesiones, que han visitado 248.606 páginas.

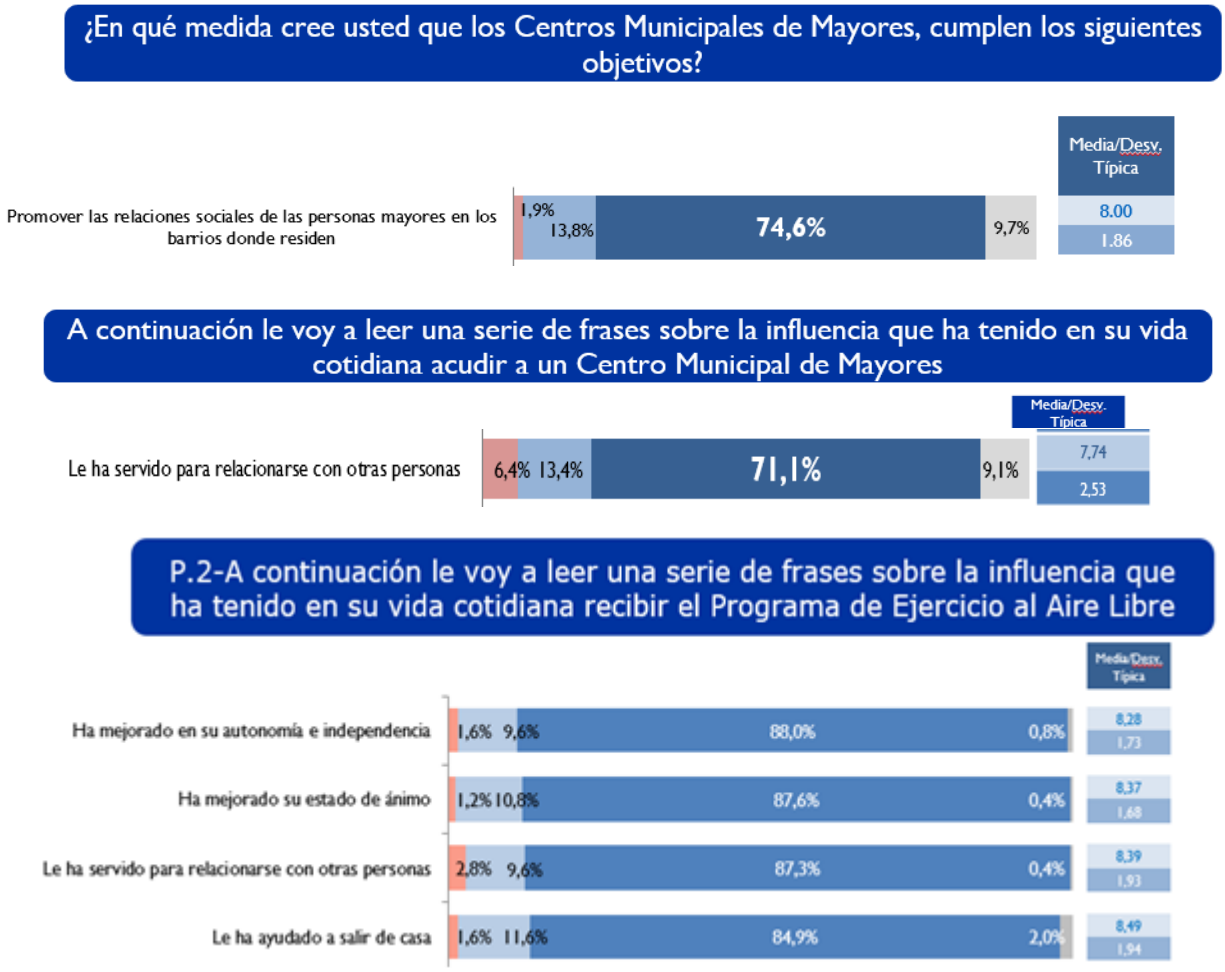
En cuanto al perfil de Facebook 'madridmayores' en 2019 se alcanzó la cifra de **1.229** seguidores en la red social. En esta red social se ha publicado información de diversa tipología de interés: ocio y cultura, igualdad, prestaciones sociales, derechos, buen trato, salud y calidad de vida, vulnerabilidad y cuidados, envejecimiento activo, experiencias intergeneracionales, etc.

En 2019 se han realizado dos campañas de sensibilización sobre el buen trato y los derechos de las personas mayores: "Madrid con los años" y "Establecimientos amigables". Nos hemos hecho eco de ambas en la red social mediante la publicación de post, fotos y videos con entrevistas. Cabe resaltar dentro de la campaña de "Madrid con los años" la publicación periódica semanal de 12 mensajes para los buenos tratos hacia las personas mayores.

3.4.4. Prevención de la soledad.

Son múltiples las acciones encaminadas a paliar los sentimientos de soledad o a proporcionar acompañamiento a las personas que viven solas. Muchas de ellas están recogidas aquí, en el bloque de envejecimiento activo, ya que los centros de mayores y otros programas grupales tienen un claro carácter preventivo. Los CMMs tienen un carácter socializador y favorecen las relaciones pero otros servicios también proporcionan compañía. En la siguiente imagen se muestra una evaluación del impacto que los CMMs tienen en función de las opiniones de sus usuarios.

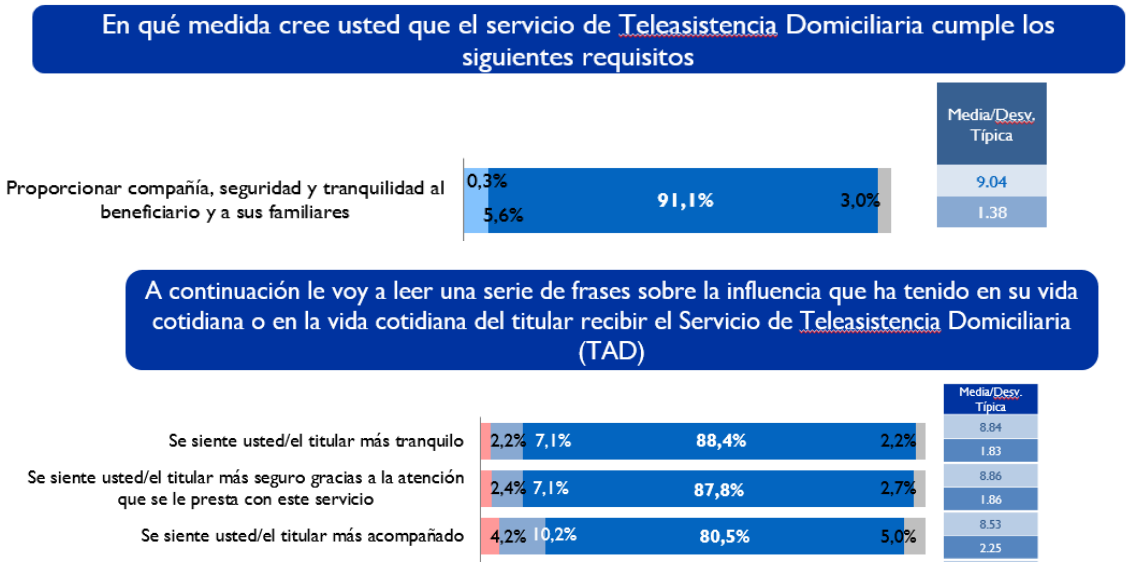
Figura 3.4.7. Valoración de los CMMs



Fuente: DGM

Pero los servicios de apoyo domiciliario son claves fundamentales de apoyo, sobre todo si hay algún tipo de riesgo. Es el caso de la Teleasistencia, un claro exponente de apoyo a las personas que viven solas.

Figura 3.4.8. Valoración del servicio de Teleasistencia Domiciliaria



Fuente: DGM

Hay otros grupos de riesgo, como las personas cuidadoras, motivo por el que se someten a *screening* a para identificar soledad, o cualquier tipo de riesgo o necesidad no cubierta.

La colaboración de entidades como Solidarios para el Desarrollo, Desarrollo y Asistencia o Grandes Amigos, es vital. El apoyo a las personas mayores que se sienten solas mediante acompañamiento domiciliario se extiende a unas 925 personas; y el trabajo comunitario con el proyecto "Grandes Vecinos" se ha desarrollado en 25 barrios de 7 distritos, con un total de 206 personas participantes en el Proyecto entre vecinos y vecinas y grandes vecinos y vecinas. A ellos hay que añadir los proyectos realizados desde los distritos.

La página web es una fuente importante de información.

Pero no hemos de olvidar que, en ocasiones, más que el hecho de vivir en soledad, o de sentirla, afloran los problemas de la soledad relacional y el aislamiento, algo que se recoge en el apartado correspondiente a las personas mayores que necesitas apoyo o cuidados.

3.5. Personas mayores que necesitan cuidados

La DGM de la ciudad de Madrid tiene como misión promover programas y servicios con el fin de mantener a las personas mayores en su propio hogar el máximo tiempo posible integrándolas en su entorno, apoyar a las familias que las cuidan, y promover soluciones de ayuda y apoyo para cuando no puedan mantenerse en él.

También tratamos de detectar problemas emergentes, y diseñamos estrategias para solventarlos, evaluarlos y realizar controles de calidad. Su visión es ser una organización de referencia, para las personas mayores y sus familiares, por la cercanía y efectividad de sus servicios; ofreciendo modelos de intervención en las prestaciones que favorezcan la permanencia en el hogar, y en el impulso y desarrollo de nuevos modelos de atención.

Se han establecido dos objetivos básicos:

- Mantener y ampliar la red de servicios de apoyo prestados en el hogar (a través de mecanismos como el Servicio de Atención de Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria, Comida a Domicilio, etc.) y en recursos como los centros de día,

así como los programas específicos de apoyo a quienes cuidan, por medio de programas de respiro familiar o los grupos psicoterapéuticos.
- Establecer una red de protección para las personas mayores vulnerables, especialmente por soledad, aislamiento social o maltrato, mediante actuaciones coordinadas y programas específicos.

Como casi toda clasificación de la población en colectivos, la división de las personas mayores en bloques diferenciados es arbitraria, ya que todas ellas pueden ser más o menos vulnerables o dependientes, envejecer activamente o precisar algún tipo de apoyo. No obstante, por razones de comprensión, al envejecimiento activo ha sido desarrollado en el bloque temático que precede al que nos ocupa en estas páginas.

3.5.1 Envejecer en casa

Favorecer la permanencia de las personas mayores en su domicilio, incluso en situaciones desfavorables por deterioro funcional o mental, requiere apoyos tanto en el domicilio como en la comunidad, disponiendo de diversos programas y servicios para la atención directa las personas mayores como a sus familiares.

Son múltiples los servicios disponibles, con altos estándares de calidad, sometidos a constante revisión tanto por sus gestores como por el servicio de control de calidad de la DGM (durante 2019 ha realizado un total de 164 visitas a entidades, 9.243 encuestas telefónicas, 1 grupo de discusión y 3 grupos de mejora). Se han realizado también 3 estudios comparativos con otras ciudades españolas de los servicios de Centros de Día, Ayuda a Domicilio y Teleasistencia Domiciliaria.

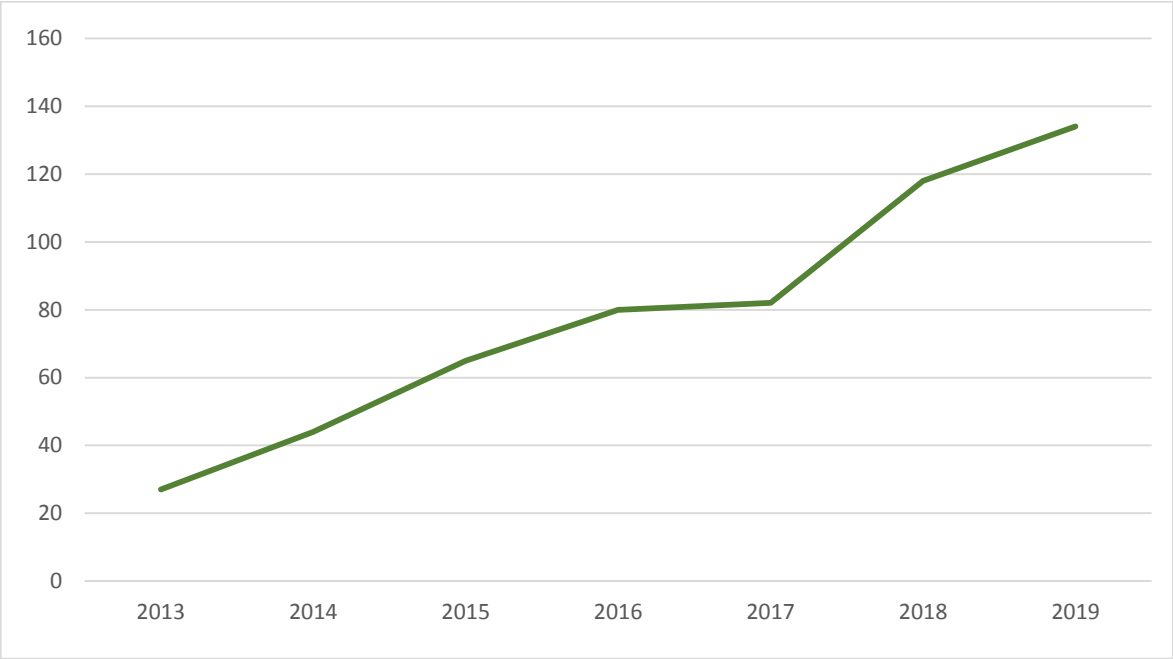
Debemos destacar, así mismo, los grupos de mejora realizados con profesionales de los distintos departamentos de la Dirección General de Mayores y de los distritos, en los que se han trabajado aspectos transversales, que tienen un significado especial en las personas mayores (soledad no deseada, cuidados e intergeneracionalidad) y un carácter intersectorial.

Catálogo de Buenas prácticas en Centros de Día: Son muchos los programas y actividades que desde el prisma de las buenas prácticas se realizan en estos centros.

Con el objetivo de difundir estas experiencias hemos confeccionado una recopilación de “buenas prácticas” (evaluables, medibles y reproducibles) para propiciar el intercambio de éstas y que pasen a ser instrumento de referencia en la mejora de estos centros.

Todas las nuevas experiencias incluidas tienen que haber sido evaluadas y reconocidas como válidas. En 2019 suman 134 las buenas prácticas presentadas en este Catálogo de buenas prácticas en los Centros de Día, un resultado que continua con una tendencia positiva en la que trabajamos desde hace años.

Figura 3.5.1 Evolución del número de buenas prácticas en Centros de Día.



Fuente DGM

3.5.1.1. 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, TAD), Comida a Domicilio, Lavandería Domiciliaria y Productos de Apoyo.

A ello se le une el control y seguimiento presupuestario, el seguimiento trimestral de los indicadores y compromisos de las Cartas de Servicios de SAD y TAD, el análisis del grado de satisfacción de las personas usuarias y la gestión de las sugerencias y reclamaciones en relación a la prestación de los 5 servicios gestionados en el Departamento.

Servicio de Ayuda a Domicilio: El objetivo fundamental del SAD es promover la independencia y autonomía personal de las personas usuarias, favoreciendo el que puedan mantenerse en sus domicilios el mayor tiempo posible, mejorando así su calidad de vida. Desde este Servicio se proporciona una intervención profesional individual que conlleva la prestación de atenciones básicas (atención personal, doméstica o ambas), a través de auxiliares domiciliarios, pero también se incluyen una serie de prestaciones complementarias en aras a favorecer una intervención más integral a la persona y que facilite un envejecimiento más saludable. Entre estas prestaciones están los servicios de determinados profesionales (de la psicología, terapia, fisioterapia, etc.) o la realización de actividades y talleres socioculturales. 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.
- Personas menores de 65 con discapacidad reconocida.

- Personas declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid.

Dispone de Carta de Servicios, cuya evaluación realizada en 2019, corresponde al año 2018.

Figura 3.5.2. Carta de Servicios del SAD

Durante el año 2019, incluyendo personas mayores y personas con discapacidad, y partiendo del objetivo propuesto en los presupuestos de proporcionar la atención a 70.000 personas mediante el SAD, se destaca el amplio cumplimiento de dicho objetivo, consiguiendo dar cobertura con este servicio a 85.370 personas con casi 12 millones de horas prestadas, consiguiendo así un aumento de casi un 12% sobre el objetivo propuesto.

Tabla 3.5.1. Servicio de ayuda a domicilio (personas mayores y personas con discapacidad)

	DATOS 2019
Número de personas usuarias atendidas	85.370
Altas personas usuarias	20.286
Bajas personas usuarias	15.995
Nº de horas prestadas	11.834.496

Fuente: DGM

Tabla 3.5.2. Servicio de ayuda a domicilio (personas mayores) la evolución del gasto

Año	Coste total	Aportación Municipal	% Aportación Municipal	Aportación del usuario/a	% Aportación del usuario/a
2013	115.873.353 €	105.384.793 €	90,95%	10.488.560 €	9,05%
2014	125.580.563 €	113.331.041 €	90,25%	12.249.521 €	9,75%
2015	130.377.623 €	116.749.680 €	89,55%	13.627.943 €	10,45%
2016	136.377.524 €	121.289.409 €	88,94%	15.088.115 €	11,06%
2017	150.697.339 €	133.117.060 €	88,33%	17.580.279 €	11,67%
2018	166.551.042 €	147.605.898 €	88,63%	18.945.143 €	11,37%
2019	178.473.244 €	157.850.817 €	88,45%	20.622.428 €	11,55%

Fuente: DGM

En relación al perfil atendido hay destacar que del total de 80.375 personas mayores atendidas, la edad media alcanza los 84 años, siendo el 36,51% del total personas mayores de 80 años que viven solas, ascendiendo a 29.347 personas.

Tabla 3.5.3. Perfil de la persona usuaria

Total de personas usuarias del servicio	Sexo		Tipo de convivencia			
	Hombres	Mujeres	Con persona válida	Soledad	Con persona de similar dependencia	Con persona de mayor dependencia
80.375	19.939	60.436	17.104	38.206	20.749	4.316

Tramos de edad						Perfil por tipo de atención		
65 a 69 años	70 a 74 años	75 a 79 años	80 a 84 años	85 a 89 años	≥ 90 años	ATENCIÓN PERSONAL	ATENCIÓN DOMÉSTICA	ATENCIÓN MIXTA
1.815	5.196	11.765	20.456	24.618	16.525	3.389	30.882	46.104

Fuente: DGM

El promedio de renta mensual per cápita (en adelante RMPC) de las personas usuarias es de 750,21 euros, con diferencias sustanciales entre distritos. En cuanto a la aportación que se efectúa, el mayor rango de personas usuarias se sitúa en los tramos más bajos, siendo un 32,27% las personas que cuentan con una aportación de 0 euros y un 10,74% las que aportan 1,12 euros por hora prestada. Sólo el 6,24% de personas se sitúan dentro del tramo máximo de 7,31 euros/ hora.

En cuanto a los servicios prestados, el número de horas que finalmente se prestan a cada persona en un mes, suele ser inferior al número de horas asignadas, debido a ausencias del domicilio o suspensiones temporales, (vacaciones, ingresos hospitalarios, etc.).

Tabla 3.5.4. Horas del servicio

Año 2019	ASP	Dependencia	Total
Horas asignadas	7.194.452,50	8.516.835,50	15.711.288
Horas prestadas	4.809.573,50	6.183.545,50	10.993.119
Diferencia	2.384.879,00	2.333.290,00	4.718.169,00
% horas prestadas sobre horas assignadas	66,85%	72,6%	69,97%

Fuente: DGM

En el SAD para personas con discapacidad, la evolución del gasto realizado sigue la misma línea ascendente que el SAD para personas mayores.

Tabla 3.5.5. Servicio de Ayuda a Domicilio (personas con discapacidad)

AÑO	COSTE TOTAL	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	% APORTACIÓN AYTO	APORTACIÓN USUARIO/A	% APORTACIÓN USUARIO/A
2016	10.890.167,61 €	9.958.600,29 €	91,45%	931.567,32 €	8,55%
2017	11.746.919,97 €	10.707.574,35 €	91,15%	1.039.345,62 €	8,85%
2018	12.660.423,58 €	11.572.434,02 €	91,41%	1.087.989,56 €	8,59%
2019	13.682.893,48 €	12.484.663,99 €	91,24%	1.198.229,49 €	8,76%

Fuente: DGM

A diferencia del colectivo de personas mayores, las personas con discapacidad que reciben la prestación del SAD por Dependencia, representan un porcentaje más elevado, (el 54,53 %), que las que lo reciben por ASP. Los datos más relevantes del perfil de las personas con discapacidad, atendidas en el servicio, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3.5.6. Perfil de las personas con discapacidad que reciben el SAD

Total de usuarios en el servicio	Sexo		Convivencia	
	Hombres	Mujeres	En soledad	En compañía
4.995	2.076	2.919	2.019	2.976

Tramos de edad						
0 a 4 años	5 a 12 años	13 a 17 años	18 a 30 años	31 a 50 años	51 a 64 años	65 y más
0	12	15	113	1.100	3.302	453

Fuente: DGM

Respecto a los servicios prestados, y las tareas realizadas en los domicilios de las personas usuarias con discapacidad, se puede comprobar que los resultados son similares a los aplicables a personas mayores.

Tabla 3.5.7. Horas del servicio prestado a personas con discapacidad

Año 2019	ASP	Dependencia	Total
Horas asignadas	425.890,50	764.220,00	1.190.110,50
Horas prestadas	280.324,00	561.053,00	841.377,00
Diferencia	145.566,50	203.167,00	348.733,50
% horas prestadas sobre horas assignadas	65,82%	73,42%	70,70%

Fuente: DGM

OTRAS PRESTACIONES DENTRO DEL SAD: El pliego técnico que rige el SAD, junto a las ofertas que las entidades han propuesto en sus correspondientes proyectos técnicos, contempla una serie de prestaciones que complementan y dan un enfoque más global y preventivo a la prestación, garantizando así una mejor atención a la persona.

Durante el año 2019, se han realizado como más relevantes, las siguientes acciones:

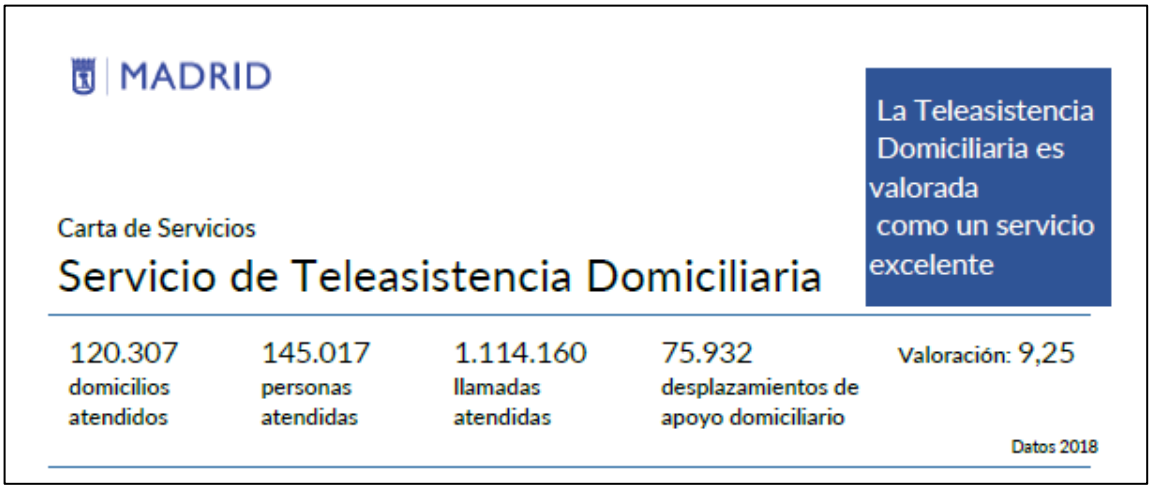
- Se han destinado **55.854,39 €** en la adquisición y entrega de 780 **productos de apoyo**, que faciliten la tarea a realizar tanto al equipo de auxiliares domiciliarios como a quienes cuidan de las personas atendidas.
- Se han destinado un total de **867 horas en limpiezas de choque**, en 68 domicilios de personas usuarias.
- Se han gestionado un total de **169 días en plazas de residencias** (ofertadas como mejoras por dos de las entidades prestadoras del servicio) para abordar situaciones transitorias y de urgencia social grave.
- Se han celebrado **172 cumpleaños de personas centenarias**.

Asimismo, y dentro de la labor que realizan los profesionales que complementan y apoyan el servicio prestado a las personas usuarias, cabe destacar, que durante el año, se han realizado **473 intervenciones psicológicas, 780 de fisioterapia, 1.341 de podología y 1.091 de peluquería y estética**. Estos servicios están siendo muy demandados y se está trabajando en la elaboración de un documento técnico que priorice su acceso entre las demandas recogidas.

SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA. Es un servicio social de atención y apoyo personalizado, que permite a las personas usuarias, a través de una línea telefónica y con un sistema de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario. Con carácter general, este Servicio está destinado a personas mayores de 65 años que reúnan los requisitos establecidos por el Ayuntamiento de Madrid. Se prioriza a las que tienen más de 80 años, con

especial hincapié a las que viven solas, por considerarse que tienen una mayor situación de riesgo. Asimismo, son beneficiarias las personas dependientes, independientemente de la edad, que tienen reconocido el TAD en su Programa Individualizado de Atención (PIA). El programa cuenta con carta de servicios.

Figura 3.5.3. Carta de Servicio de TAD



El coste del servicio y la evolución de la cobertura del mismo se muestran en las siguientes tablas:

Tabla 3.5.8. Coste del servicio de TAD

Años	Presupuesto TAD (dic 2018-nov 2019)	Gasto Total Municipal (dic 2018-nov2019)	% Presupuesto Ejecutado	Gasto convalidado
2013	30.062.386,00 €	29.042.420,73 €	96,61%	
2014	24.237.509,00 €	20.697.105,30 €	85,39%	
2015	23.484.895,86 €	17.261.687,02 €	73,50%	
2016	22.951.062,13 €	16.513.651,20 €	71,95%	
2017	7.024.295,94 €	6.085.178,21 €	86,63%	10.428.472,99 €
2018	19.042.698,59 €	16.815.295,36 €	88,30%	
2019	19.423.672.67 €	17.144.625,53 €	88,27%	

Fuente: DGM

Tabla 3.5.9. Usuarios del servicio de TAD

Año	Domicilios atendidos	Personas usuarias atendidas		
		Mujeres	Hombres	Total
2013	120.921	109.177	39.251	148.428
2014	117.659	105.969	38.372	144.341
2015	114.953	103.465	36.520	139.985
2016	117.314	105.131	37.281	142.412
2017	115.122	102.356	36.652	139.008
2018	120.307	106.091	38.926	145.017
2019	121.290	106.485	39.469	145.954

Fuente: DGM

Durante 2019, de las 145.954 personas atendidas, 108.129 son a cargo de la Atención Social Primaria y 37.825 a cargo de dependencia (reconocido el servicio en su PIA). En la tabla siguiente se recoge la distribución por género y convivencia.

Tabla 3.5.10. Usuarios atendidos por género y convivencia

Total de personas usuarias atendidas	Género		Convivencia	
	Mujeres	Hombres	En soledad	En compañía
145.954	106.485	39.469	67.588	78.366
%	72,96%	27,04%	46,31%	53,69%

Fuente: DGM

El Servicio de TAD también atiende a personas menores de 65 años, constatándose un aumento del 9,63% respecto al año 2018, tal y como viene ocurriendo en años anteriores. No obstante, el envejecimiento de las personas atendidas es evidente, con un aumento progresivo del número de personas mayores de 80 años (76,04%), destacando el 30,54% de las personas con edades comprendidas entre 85 y 89 años.

ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE TAD: El Servicio de TAD ofrece un servicio integral que aborda no sólo la implementación de tecnología, sino también una atención personalizada a las personas usuarias del servicio. De esta forma, entre otras cosas, se valora el riesgo sociosanitario a través de la Escala Barber y la dependencia funcional a través de las Escalas Lawton y Barthel.

Los dispositivos periféricos instalados en los domicilios de las personas usuarias tienen conexión directa con los Centros de Atención, y permiten la prevención y atención de situaciones de riesgo, dirigidos a personas con determinadas necesidades. 17.375 dispositivos periféricos han estado instalados en los domicilios de las personas usuarias durante 2019.

Comunicaciones y llamadas: Las llamadas que efectúan las personas usuarias al Centro de Atención, son clasificadas en dos grupos: de emergencia y situaciones de no emergencia.

Tabla 3.5.11. Comunicaciones al Centro de Atención

1. EMERGENCIA	
1.1 Emergencia Social	8.719
1.2 Emergencia sanitaria	116.719
1.3 Crisis de soledad/angustia/ansiedad	2.306
1.4 Alarmas sin respuesta	8.000
1.5 Apertura de puertas	4.534
1.6 Activación de dispositivos periféricos	3.026
Total	**143.304**
2. NO EMERGENCIA	
2.1 Pedir información sobre recursos / servicio Teleasistencia	73.095
2.2 Hablar /saludar/ conversar	94.781
2.3 Informar modificaciones de situación	181.443
2.4 Dar información / modificación de datos	170.854
2.5 Incidencia llaves	16.951
2.6 Petición de ayuda por no emergencia	7.287
2.7 Pulsación por error	352.373
2.8 Sugerencias / reclamaciones / felicitaciones	824
2.9 Llegada profesionales domicilio por emergencia	74.339
2.10 Visita de profesionales del servicio	40.848
TOTAL NO EMERGENCIAS	**1.012.795**
TOTAL	**1.156.099**

Fuente: DGM

Se han realizado **347 aperturas domiciliarias**, que han requerido la movilización y coordinación con el servicio de extinción de incendios, policía y servicios de emergencia sanitarios y sociales. Del total de las aperturas, el 72,05% de las personas se encontraban en el domicilio o fuera de el sin problemas, frente al 23,92% que se encontraban en necesidad de ayuda y un 4,03% de decesos encontrados en el domicilio. El 22,77% de las aperturas, corresponden al protocolo de no contacto del servicio por las llamadas de seguimiento.

El servicio ha realizado a su vez un total de **7.012.390** auto-chequeos, de los dispositivos tecnológicos instalados en los domicilios, cuyo objetivo es comprobar el correcto funcionamiento de los mismos, o bien si se detecta una incidencia técnica, proceder a su reparación en el plazo máximo de 24 horas cuando afecta a la comunicación, y de tres días para incidencias que no afectan a la comunicación.

Tabla 3.5.12. Llamadas emitidas desde el Centro de Atención

Llamada de reaseguramiento de la actuación por emergencia	564.966
Llamada de seguimiento de atención personal	3.668.199
Llamadas de seguimiento del programa de Telemonitarización	1.153
Llamada para dar información a la persona usuaria	27.067
Llamadas a personas cuidadoras sobrecargadas	3.608
Llamadas de verificación de incidencias técnicas del equipo	119.837
Llamadas para concertar visitas profesionales	189.572
Llamadas sin contacto realizadas para los apartados	657.342
TOTAL	**4.574.402**

Fuente: DGM

Si sumamos las llamadas realizadas por las personas usuarias, los auto-chequeos, las llamadas necesarias para realizar movilizaciones y las que el propio servicio realiza a las personas usuarias, en el año 2019 se han registrado un total de 12.961.116 comunicaciones telefónicas.

El Departamento desarrolla además otras actividades como las que se enumeran a continuación.

Actuaciones con personas cuidadoras: El Servicio de TAD no sólo presta atención a las personas usuarias del servicio, sino que también lo hace a sus cuidadores. Ésta fue una importante apuesta incorporada en el pliego técnico actual. En 2019, valoraron a 1.369 cuidadores para conocer cuál era su nivel de sobrecarga. De ellos un 35% presentan sobrecarga. El servicio a su vez, y partiendo de este dato, ha desarrollado actuaciones específicas para abordar la sobrecarga, entre las que destacan las de seguimiento individual telefónico, intervención grupal de autoayuda, actividades formativas, y coordinación con servicios sociales sobre situaciones de fragilidad, vulnerabilidad y riesgo social detectadas en esta área de intervención.

Programa de Telemonitorización: Este programa persigue potenciar modelos de atención y cuidados innovadores en el domicilio de las personas usuarias a través de dispositivos tecnológicos integrados en los sistemas de comunicación e información del servicio, permitiendo la identificación de situaciones que requieren intervenciones de carácter socio-sanitario.

Han participado 315 personas usuarias en diferentes tipos de solución tecnológica, que se detallan en el cuadro siguiente:

Tabla 3.5.13. Programa de Telemonitorización

Tipo de solución	Participantes
Proyecto de atención sociosanitaria	19
Patrón de vida	119
Smartwatch	52
Constantes biomédicas	103
Telemonitorización para seguimiento y control de enfermedades crónicas	20
Videoatención (OMNI)	2
Total	**315**

Fuente: DGM

Actuaciones específicas según riesgo social. Profesionales de la psicología, terapia ocupacional, enfermería y coordinación, así como otras, se enmarcan en el apoyo y prevención en las áreas de vulnerabilidad y riesgo social. Asesoran a las personas usuarias o sus familiares ante problemas formulados por las mismas, atienden alarmas de emergencia y situaciones de crisis de soledad/angustia/ansiedad, realizan atenciones a personas cuidadoras con sobrecarga, y valoran la accesibilidad de la vivienda y entorno inmediato, asesorando a su vez, sobre aquellos productos de apoyo que faciliten la autonomía personal y prevención de riesgo de caídas. Además realizan talleres, visitas domiciliarias, promoción del envejecimiento activo y saludable, entre otras. A lo largo del año 2019 se han realizado un total de **204.190 actuaciones específicas.**

SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO La Comida a Domicilio es una prestación dirigida a personas mayores de 65 años que viven solas o con personas de similar o mayor dependencia, sin red de apoyo, que presentan dificultades a la hora de elaborar la comida o bien que tienen problemas de salud provocados por un déficit nutricional. También pueden ser beneficiarias del servicio personas menores de 65 años que, por

su especial situación de exclusión social o de dependencia y previo informe social del distrito valorado por servicios técnicos municipales, así lo requieran.

El objetivo fundamental del servicio, es proporcionar una dieta compensada y variada, previniendo situaciones de malnutrición en las personas mayores y personas con discapacidad. En este sentido se cuenta con una variedad de menús que abarcan diversas patologías que puedan presentar las personas usuarias.

Hay que señalar que todas las personas usuarias son valoradas conforme el perfil de riesgo determinado en el pliego de prescripciones técnicas (PPT) que rige el contrato, estableciéndose según este perfil, una serie de actuaciones complementarias como son la mayor frecuencia de visitas de responsables de coordinación, elaboración de informes de seguimiento bimestrales, así como un seguimiento más exhaustivo de su situación. El servicio además contempla la entrega, en el caso de que se requiera de microondas y frigoríficos.

En cuanto a la evolución de la prestación, en los últimos años se viene observando un claro crecimiento de personas atendidas. Con respecto al año 2015, casi se ha duplicado el número de personas usuarias en el Servicio.

Tabla 3.5.14. Usuarios del servicio de Comida a Domicilio

Año	Usuarios/as atendidos	Comidas entregadas	Aportación Municipal	Aportación de la persona usuaria	Coste Total
2013	1.902	284.903	573.895,20 €	961.594,29 €	1.535.489,49 €
2014	2.017	263.520	555.748,41 €	870.209,47 €	1.425.957,88 €
2015	1.890	259.801	642.512,14 €	752.714,98 €	1.395.227,12 €
2016	2.249	308.802	679.452,17 €	875.863,61 €	1.555.315,78 €
2017	3.000	378.998	720.187,36 €	1.031.540,74 €	1.751.728,10 €
2018	3.582	461.697	924.728,48 €	1.209.373,86 €	2.134.102,34 €
2019	3.643	515.350	1.066.589,27 €	1.316.313,96 €	2.382.903,23 €

Fuente: DGM

El Servicio de Comida a Domicilio atiende a personas con una edad media de 82 años. Es importante destacar que las personas usuarias mayores de 80 años que viven solas ascienden a 1.287, suponiendo un 62,7% del total. Este dato es fundamental a la hora de diseñar actividades enfocadas a evitar el aislamiento y la soledad.

Tabla 3.5.15. Perfil de personas usuarias del servicio de Comida a Domicilio

Total	Género		Convivencia		Edad							Riesgo	
	H	M	En compañía	Soledad	<65	65-69	70-74	75-79	80-84	85-89	>89	Si	No
3.643	1.521	2.122	1.573	2.070	311	163	255	436	734	1.024	720	352	3.291

Fuente: DGM

Además, se han atendido a 311 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 que aumenta cada año, representa un 8,54% sobre el total.

Durante el 2019, del total de las 1.291 altas gestionadas por parte de este Departamento, 99 fueron personas menores de 65 años. Todos estos casos, han sido valorados y analizados por el personal técnico del Departamento, con el fin de que el Servicio se ajuste a sus necesidades, así como para poder llevar a cabo un seguimiento pormenorizado de las situaciones de vulnerabilidad en las que éstos se encuentran.

MENÚS. En relación con los menús, es necesario destacar los siguientes aspectos:

- Los platos a servir son de última generación o V gama.
- Existe disponibilidad de 18 tipos de menú, en función de la patología de las personas usuarias, pudiéndose preparar todos ellos con sal o sin sal añadida.
- Asimismo, todos podrán ser presentados en formato normal, fácil masticación o triturado.
- En relación a la comida triturada y, con el fin de romper la monotonía que supone para las personas usuarias el consumo de todos los platos en formato triturado, existen 6 platos en formato texturizado y 3 postres en formato mousse.

OTRAS PRESTACIONES: Dentro de las obligaciones marcadas en el PPT y de las mejoras ofertadas por la entidad en su proyecto, destacan entre las más relevantes a lo largo del año: **la cesión de 392 microondas y 40 frigoríficos**; la elaboración de menús especiales en fiestas señaladas y cumpleaños, la entrega de pequeños obsequios en Navidad; el envío del menú mensual por mail a 201 familiares de persona usuarias, entre otras.

Siguiendo la línea de acción de dar un enfoque más integral y preventivo a la intervención con la persona mayor dentro del servicio, y más allá de las actividades socioculturales llevadas a cabo, destacan:

- **Biblioteca a Domicilio**, con la disponibilidad de 597 libros para las personas usuarias del servicio. A través del auxiliar de intervención, se realizan las peticiones y préstamos de los libros.
- **Certamen "La Mejor Receta",** con la entrega por parte de las personas usuarias de su receta preferida y la posterior publicación de la ganadora y entrega al resto de las personas usuarias en el menú mensual del mes de marzo de 2020.

- **Homenaje "Toda una vida"** cuyo objetivo es homenajear a aquellas personas del Servicio de comida a domicilio que cumplen 100 años. Este año han cumplido 100 años, dos personas usuarias del Servicio, entregándoseles un pequeño obsequio y un cartel conmemorativo.

DETECCIÓN DE INCIDENCIAS: Las incidencias detectadas y comunicadas a los distritos en función de las situaciones de especial vulnerabilidad han ascendido a 261. También se ha realizado una derivación a la Mesa de Vulnerabilidad, para su análisis, valoración e intervención en su caso.

Para el seguimiento y control de la atención prestada en el servicio se desarrollas las siguientes estrategias.

- Auditoria para la verificación del cumplimiento de las exigencias y compromisos incluidas en el PPT y proyecto técnico de la entidad prestadora.
- Reuniones con la entidad para devolución de los datos y requerimiento de las medidas oportunas ante las posibles desviaciones detectadas.
- Con respecto a los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en diciembre de 2018, las personas usuarias puntúan el servicio con un 8,12. En el mes de febrero de 2019 se realizó una visita a la cocina central y a la plataforma logística, permitiendo un estudio pormenorizado de vehículos, materias primas, menús, y de aspectos como la refrigeración y congelación, elaboración de la comida o el proceso de abatimiento.
- Catas de platos aleatorios solicitados de manera periódica a la entidad, para analizar, sabores, texturas, presentación, gramajes, etc.
- Visitas a domicilio de personas usuarias realizadas por personal técnico municipal al objeto de valorar, revisar la gestión, y observar el cumplimiento de la prestación del Servicio de Comida a Domicilio en el propio entorno.

SERVICIO DE PRODUCTOS DE APOYO El servicio se ofrece a la ciudadanía de Madrid desde el año 2007, en el marco del programa de Atención a las Personas Mayores del Ayuntamiento de Madrid, como recurso técnico que proporciona productos de apoyo (en adelante, PA) para garantizar la permanencia de la persona usuaria en el hogar el mayor tiempo posible y en las debidas condiciones de seguridad, favoreciendo su cuidado, su movilidad y trasferencias; mejorando así su calidad de vida y la de sus cuidadores. Proporciona los siguientes tipos de PA:

- Camas articuladas: se ofrecen a personas que deben permanecer encamadas, facilitando el aseo personal, la ingesta de alimentos y los cambios posturales y reduciendo la posibilidad de que aparezcan lesiones dérmicas.
- Grúas geriátricas: favorecen la movilización y traslado de personas con movilidad reducida.
- Colchones antiescaras: complementarios al servicio y destinados a prevenir la aparición de úlceras por presión o frenar su evolución.

Asimismo, se ofrece el mantenimiento anual y reparación de las avería de los PA, valoración del nivel de dependencia previa a la instalación, instalación y adiestramiento sobre el funcionamiento de los mismos, y anualmente realiza una visita domiciliaria de seguimiento tanto de la persona usuaria como del estado de los productos.

La evolución de los datos económicos en los últimos años, se resume en la tabla siguiente:

Tabla 3.5.16. Coste de los Productos de Apoyo

Año	Coste Total	Aportación Municipal	Aportación de la persona usuaria
2013	288.586,62 €	279.870,62 €	8.716 €
2014	235.912,51 €	195.358,51 €	40.554 €
2015	262.589,32 €	213.977,32 €	48.612 €
2016	274.420,73 €	222.085,73 €	52.335 €
2017	276.067,39 €	222.969,39 €	53.098 €
2018	277.039,13 €	224.995,13 €	52.044 €
2019	281.154,89 €	229.275,89 €	51.879 €

Fuente: DGM

En 2019, la práctica totalidad de los productos de apoyo disponibles, han estado continuamente instalados en los domicilios, excepto el tiempo indispensable para su limpieza y traslado. Ese dato, unido a la revisión de precios anual ha conllevado un aumento en el coste total del servicio.

Características de las personas usuarias: En 2019, se prestó el servicio a **855 personas**, un 4,6% menos que en 2018, como consecuencia de las pérdidas de productos (que por su deterioro son retirados al punto limpio) y una menor rotación de los mismos.

El 69,4% de las personas usuarias son mujeres. Respecto a la edad, se observa un sobre envejecimiento de la población atendida, el 82% de los usuarios tienen 80 años o más y el 40%, 90 años o más, La **media de edad** de los usuarios atendidos es de **86,69 años**.

Las personas usuarias del servicio presentan un nivel de gran dependencia para las actividades de la vida diaria, viviendo el 85% de ellas acompañadas. No obstante un 78% de las personas que viven solas, tienen 80 años o más, presentando el 66% de las mismas, una dependencia total o grave, lo que les sitúa en una gran situación de vulnerabilidad y riesgo social que obliga a programar actuaciones específicas para los mismos.

El 25 % de las personas usuarias tienen una aportación de 0 euros, y el 21% abona 12 euros mensuales por producto. El promedio de la renta mensual per cápita de las personas usuarias del servicio es de 786,257 euros.

Tabla 3.5.17. Perfil de personas usuarias atendidas en el servicio de Productos de Apoyo

Total	Género		Convivencia			Edad							
	♀	♂	En compañía	Soledad	≥ 80 en soledad	<65	65 - 69	70 - 74	75 - 79	80 - 85	85 - 90	90-99	>99
855	593	262	731	124	97	11	9	47	83	137	227	316	25

Fuente: DGM

Dentro del seguimiento del contrato realizado y de las actuaciones específicas del Departamento destacan:

- Inicio del análisis del actual baremo de acceso al servicio, con el fin de valorar la modificación del mismo en base del nivel de dependencia y situación social de las personas usuarias.
- Continuación de la valoración y personalización de los PA respecto a las necesidades específicas de algunas personas usuarias; adaptando arnés para personas con miembros amputados, adaptación de productos en cuanto a altura o suministro de otros productos para facilitar el cuidado y atención.

SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA MUNICIPAL El Servicio de Lavandería Municipal incluye la recogida, tratamiento y posterior entrega en el domicilio de las personas usuarias de ropa de hogar y personal.

Está dirigido a personas mayores de 65 años, empadronadas en el municipio de Madrid. Podrán ser usuarias de este servicio aquellas personas que presentan un estado físico o psíquico tal, que les impida o dificulte la realización de las actividades de la vida diaria, tales como tareas de lavado, secado o planchado de ropa, o bien que no dispongan de los medios adecuados en su domicilio, de espacio, y medios económicos para su instalación.

Durante el año 2019, el coste del servicio ascendió a 235.082,85 €. El Ayuntamiento aportó un 99,39% y las personas usuarias el restante 0,61 %. La baja aportación de las personas usuarias al coste del servicio responde al perfil de personas usuarias que disfrutan del mismo: personas en situación de gran vulnerabilidad social y con escasos ingresos económicos.

En 2019, el número de **personas atendidas fue de 341**, lo cual supone un ascenso del 3,65% respecto al año anterior, aun habiéndose prestado menos servicios.

Es importante destacar que, en el año 2019, el incremento en el número de kilos de ropa para lavar infestadas por vectores, especialmente chinches.

La evolución del coste del servicio y número de personas usuarias atendidas se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 3.5.18. Usuarios atendidos y coste del servicio de Lavandería Domiciliaria

Año	Personas usuarias atendidas	Servicios prestados	Aportación Municipal	Aportación de personas usuarias	Coste total
2009	334	12.060	253.295,04 €	4.759,02 €	258.054,06 €
2010	341	12.636	261.720,86 €	5.356,74 €	267.077,60 €
2011	354	12.467	262.882,64 €	6.412,07 €	269.294,71 €
2012	349	11.682	241.617,88 €	6.393,63 €	248.011,51 €
2013	335	11.215	205.493,13 €	6.483,54 €	211.976,67 €
2014	323	12.398	225.384,20 €	6.811,32 €	232.195,52 €
2015	340	12.828	232.948,99 €	7.264,43 €	240.213,42 €
2016	321	12.888	234.593,01 €	6.757,85 €	241.350,86 €
2017	331	12.851	237.322,30 €	2.827,82 €	240.150,12 €
2018	329	12.996	241.555,25 €	1.459,88 €	243.015,13 €
2019	341	12.558	233.659,16 €	1.423,69 €	235.082,85 €

Fuente: DGM

A diferencia de otros servicios de Ayuda a Domicilio, las personas usuarias de Lavandería son hombres, mayores de 80 años que viven solos, con dependencia funcional leve o moderada, en situación de riesgo social y precariedad socioeconómica. Destacar también que el 19% de personas usuarias son menores de 65 años.

Tabla 3.5.19. Perfil de las personas usuarias del servicio de Lavandería Domiciliaria

Edad														Total
<65 años		65 a 69 años		70 a 74 años		75 a 79 años		80 a 84 años		85 a 89 años		≥90 años		
H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	341
53	11	13	12	32	18	34	21	31	22	20	26	19	29	

Fuente: DGM

Además, el Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio desarrolla las siguientes actividades destacadas.

Actividades socioculturales y de participación: Entre las prioridades abordadas por la DGM, figuran la promoción de actividades socioculturales para las personas usuarias de los servicios gestionados en el mismo. En concreto, las que se enmarcan en los Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria y Comida a Domicilio, organizadas, planificadas y realizadas por las entidades adjudicatarias en colaboración con el personal técnico municipal. Los objetivos fundamentales perseguidos con estas

actividades son: mejorar la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios, fomentar las relaciones sociales y evitar el aislamiento social.

En todos los casos se facilita a las personas usuarias el transporte adaptado para su desplazamiento al lugar donde se realiza la actividad, siempre que éste sea necesario.

A lo largo del año 2019 se han realizado **253 actividades** (socioculturales, programas preventivos, etc.) con un total de **4.058 personas usuarias** asistentes desglosadas de la siguiente manera: SAD 135 actividades y 2.042 personas usuarias asistentes, TAD 108 actividades y 1.983 personas usuarias asistentes que se han visto apoyadas por 314 acompañantes y Comida a Domicilio con 10 actividades y 33 personas usuarias asistentes.

Sugerencias y reclamaciones: Las sugerencias y reclamaciones que se reciben en la DGM y los servicios sociales municipales por diferentes cauces y que hacen referencia a los distintos servicios que gestiona este Departamento, se resuelven teniendo en cuenta la información recabada de los distritos y de las entidades colaboradoras en la gestión de los servicios, en su caso, para poder dar una respuesta integral a las personas interesadas, por el medio que ellos han determinado, a la mayor brevedad posible.

De igual manera, y con el fin de tener un conocimiento completo del sentir de la ciudadanía, ante determinadas quejas o sugerencias, se contacta telefónicamente con la persona usuaria para analizar las cuestiones planteadas. Asimismo, desde el Servicio de Teleasistencia se realizan escuchas de las grabaciones de las llamadas realizadas por el servicio ante quejas o reclamaciones, o ante cualquier expediente de responsabilidad patrimonial recibido.

Este año se han tramitado a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (SYR) **383** reclamaciones, de las cuales 260 corresponden al Servicio de Ayuda a Domicilio; 95 al Servicio de Teleasistencia; 27 al de Comida a Domicilio y 1 al Servicio Productos de Apoyo. Por otro lado, se ha dado repuesta a **32** agradecimientos, también registrados en el SYR, 8 del Servicio de Ayuda a Domicilio, 23 del Servicio de Teleasistencia y 1 al Servicio de Comida a Domicilio. De igual manera, se han recibido **10** sugerencias de mejora de los servicios, en concreto 4 para el Servicio de Ayuda a Domicilio y 6 para el de Teleasistencia.

Desde el año 2012, se participa con una persona del equipo técnico de este Departamento, y en representación del Ayuntamiento de Madrid, en el grupo de trabajo **"Transporte para todos",** enfocado en la accesibilidad en el transporte de Madrid. El grupo, creado por el CEAPAT (Centro de referencia estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, integrado en IMSERSO), junto con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, cuenta con la participación de entidades representativas del ámbito de transportes y de otros colectivos.

El objetivo del grupo es trabajar para mejorar la accesibilidad en el transporte, siguiendo un planteamiento de Diseño para todas las personas. Los participantes del grupo de trabajo son:

- Consorcio Regional de Transportes de Madrid.
- Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Mayores. Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio.
- Empresa Municipal de Transportes de Madrid.
- Metro de Madrid.
- Renfe Viajeros.
- Profesionales independientes.
- Plena Inclusión.
- Ceapat-Imserso.
- Fundación Once.

Todo el trabajo que se realizó hasta el año 2018, fue plasmado en el documento "*Memoria y conclusiones del Estudio de Accesibilidad Cognitiva al Metro*", publicado en 2018 por CEAPAT y presentado en las jornadas prácticas *"La accesibilidad cognitiva en la práctica "*, celebradas el día 5 febrero de 2019 en el IMSERSO, cuyo contenido fue la presentación de la metodología utilizada en el Estudio y las conclusiones del mismo. En dicha jornada, el técnico del departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio presentó la ponencia "*Trasformando el concepto de ser mayor*".

A finales del año 2018, se comienza un nuevo estudio para analizar las barreras y elementos que facilitan el uso de los Trenes "AVE", de forma que cualquier persona pueda comprenderlos y orientarse de forma efectiva y cómoda, el cual continúa a lo largo de todo el año 2019.

Las tareas desarrolladas por el personal técnico municipal han conllevado las siguientes actuaciones: asistencia a reuniones en CEAPAT (a lo largo de 2019 se han celebrado 7 reuniones del grupo de trabajo), acompañamiento en 3 viajes en AVE a personas mayores, personas con enfermedad mental y con daño cerebral adquirido, recopilando datos para el Estudio, elaboración de documentos técnicos, etc.

3.5.1.2. Centros de Día: son equipamientos no residenciales de los servicios sociales municipales donde se presta atención socio-sanitaria, preventiva y rehabilitadora al colectivo de mayores, en régimen diurno.

Son objetivos principales de estos centros: proporcionar atención socio-sanitaria 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 personas cuidadoras principales de la persona mayor.

Dispone de Carta de Servicios, cuya evaluación realizada en 2019 corresponde al año 2018.

Figura 3.5.4. Carta de Servicios de los Centros de Día

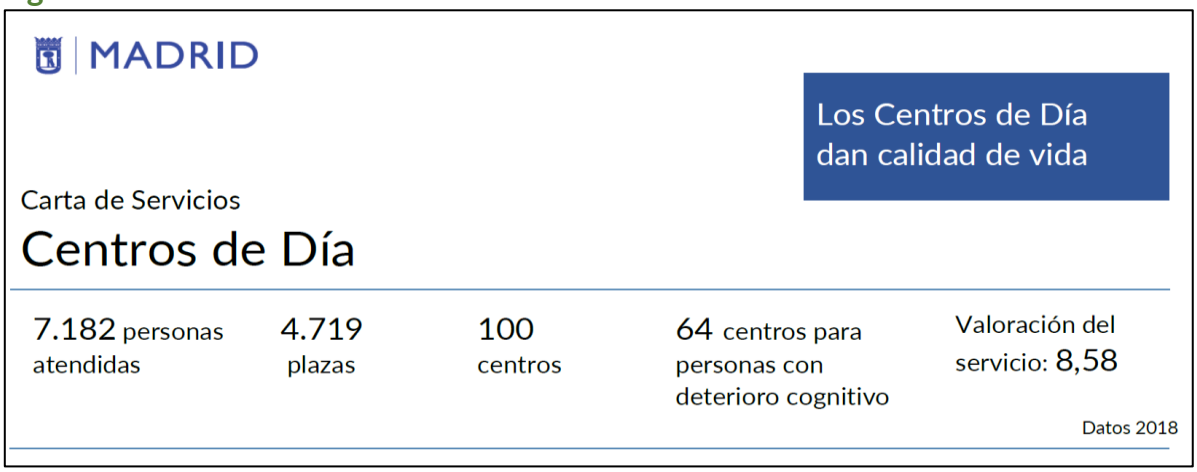


Tabla 3.5.20. Resumen de centros, plazas y personas atendidas

Centros	Municipales		Privados		Totales		
	65		35		100		
Físicos	36		6		42		
Alzheimer	29		29		58		
Nº de plazas disponibles	3.355		1.364		4.719		
Tipología de las plazas disponibles	F	1.365	F	130	F	1.495	31,95%
	A	1.990	A	1.194	A	3.184	68,05%
Total Personas Usuarias Atendidas	5.518		1.971		7.489		

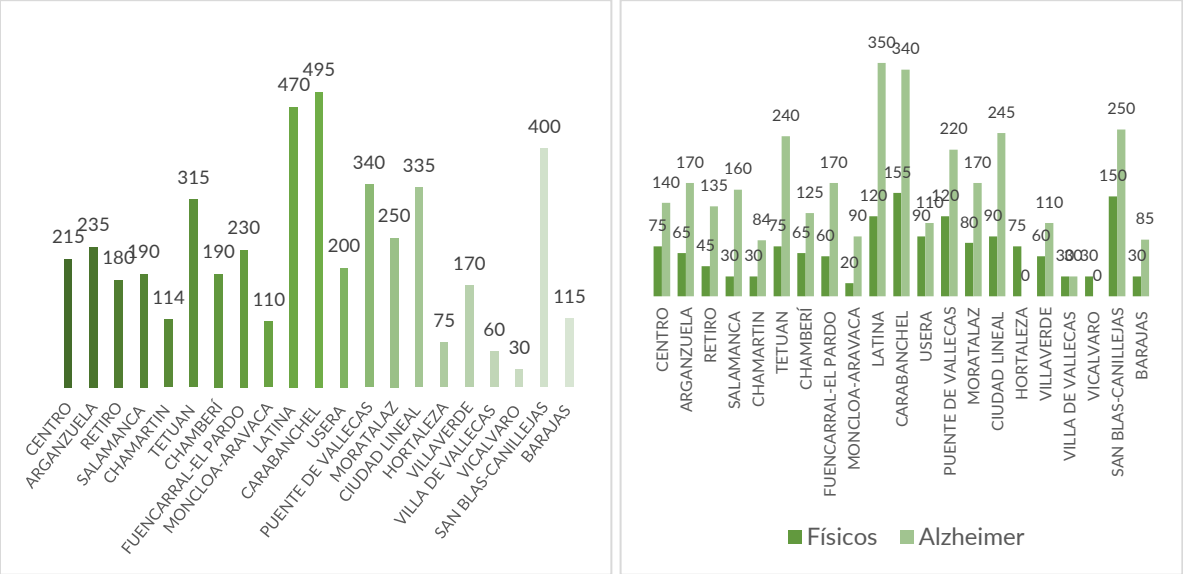
Rotación de Personas Usuarias	Altas	2.713	Altas	963	Altas	3.676
	Bajas	2.216	Bajas	809	Bajas	3.025
Personas Usuarias por Días de Atención	2 días / semana	1.635	2 días / semana	400	2 días / semana	2.035
	3 días / semana	1.758	3 días / semana	457	3 días / semana	2.215
	5 días / semana	2.894	5 días / semana	1344	5 días / semana	4.238
Coste total	37.995.169,55		12.985.031,74		50.980.201,28	
Financiación	Municipal	30.591.176,72	Municipal	10.455.026,00	Municipal	41.046.202,72
	%	80,51	%	80,52	%	80,51
	Usuario	7.403.992,84	Usuario	2530005,74	Usuario	9.933.998,57
	%	19,49	%	19,48	%	19,49

Fuente: DGM

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con 4.719 plazas, repartidas en 65 Centros de Día Municipales (3.355 plazas) y 35 Centros de Día Privados con plazas financiadas (1.364 plazas).

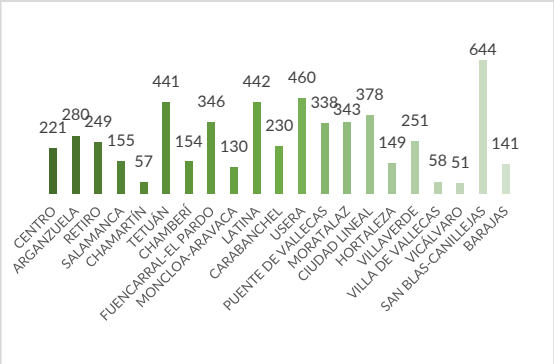
Los siguientes datos resumen la capacidad del sistema.

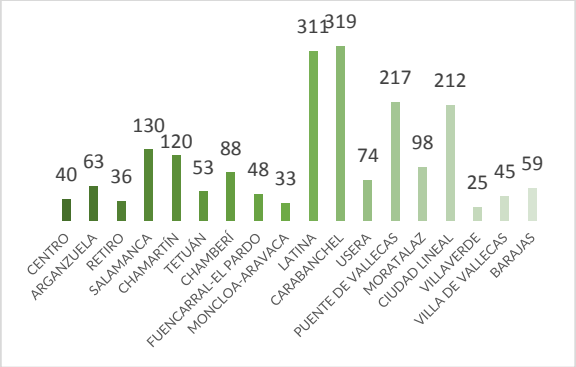
Figura 3.5.5. Total plazas por distrito y perfil de dependencia



Fuente: DGM

Figura 3.5.6. Personas Atendidas en Centros de Día Municipales (izda.) y Centros de Día Privados (dcha.)





Fuente: DGM

Personas usuarias atendidas por Dependencia: De las **7.489** personas usuarias atendidas en Centros de Día y Residencias**, 5.865** debieran ser atendidas a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid. Esto supone un 78,31% de personas usuarias totales. La financiación actual por parte de la Comunidad de Madrid es de **11.000.000 €** anuales y el coste real ha sido de **27.322.086,89 €**. La financiación supone un **40,26%** del coste real.

Se produce una ligera disminución en el número de personas a atender a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid, pasando de un **80,10% en el año 2018 a un 78,31% en el año 2019 (disminución de 1,79 puntos).**

3.5.1.3 Atención a quienes cuidan: Todos los programas y servicios apoyan a las familias cuidadoras, algo fundamental por ser conscientes de que, en no pocas ocasiones, el cuidado puede llevar aparejada una sobrecarga de diferente naturaleza, pero ante todo emocional

Programa cuidar a quienes cuidan: Se trata de un programa multimodal, psicoterapéutico, educativo y de autoayuda, dirigido a cuidadores y cuidadoras principales de personas mayores, así como a personas mayores cuidadoras de personas dependientes (sea cual sea su edad y el tipo de dependencia funcional o/y psíquica, que vivan en su domicilio o en el de quienes les cuidan). La finalidad de este programa es mejorar las consecuencias del impacto de los cuidados sobre la calidad de vida de quienes cuidan, e indirectamente de las personas dependientes a las que atienden.

Así, el programa adquiere un carácter preventivo de trato inadecuado a la persona dependiente y de aislamiento social de las personas cuidadoras.

Desde 2013 la empresa adjudicataria del contrato mediante el que se presta el servicio es Desarrollo Laboral y Formación, S.L., y fue renovado por la misma empresa desde el 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2019.

El programa se desarrolla de octubre a junio, a lo largo de 25 sesiones, de una hora y media de duración. Se realizan 22 grupos, distribuidos en 20 distritos municipales, con

la peculiaridad de que uno de ellos se realiza de tarde y en él tienen cabida personas cuidadoras de cualquier distrito de Madrid. Está diseñado para atender a personas cuidadoras con sobrecarga en las 16 sesiones psicoterapéuticas dirigidas por profesionales de la psicología, las 6 sesiones educativas corren a cargo de terapeutas ocupacionales, profesionales diplomados en enfermería y del derecho. Estas son seguidas por 3 sesiones de mejora con contenidos adecuados a las necesidades del grupo. Finalmente se crean grupos de autoayuda auto-gestionados.

En el año 2019 por el programa han pasado en total 693 personas cuidadoras principales, con diferentes grados de sobrecarga.

Perfil de la persona cuidadora / persona cuidada; Las personas que participaron en las sesiones psicoterapéuticas son mujeres en el 76% de los casos (esposas e hijas); varones cuidadores representan el 24% y son mayoritariamente cónyuges. La edad media ha sido de 67,4 años.

Las personas cuidadoras, en más del 77% de los casos, atienden a mayores dependientes que sufren demencia. El 40% cuida al mayor en soledad. Las personas cuidadas son dependientes en la práctica totalidad de las actividades básicas de la vida diaria.

Se han estudiado las repercusiones que a nivel socio-familiar ha tenido el programa evaluando el impacto que este ha tenido sobre aspectos cotidianos, sociales y familiares en la vida del cuidador. Se utilizan variables de relación social y familiar, así como de petición y aceptación de ayuda.

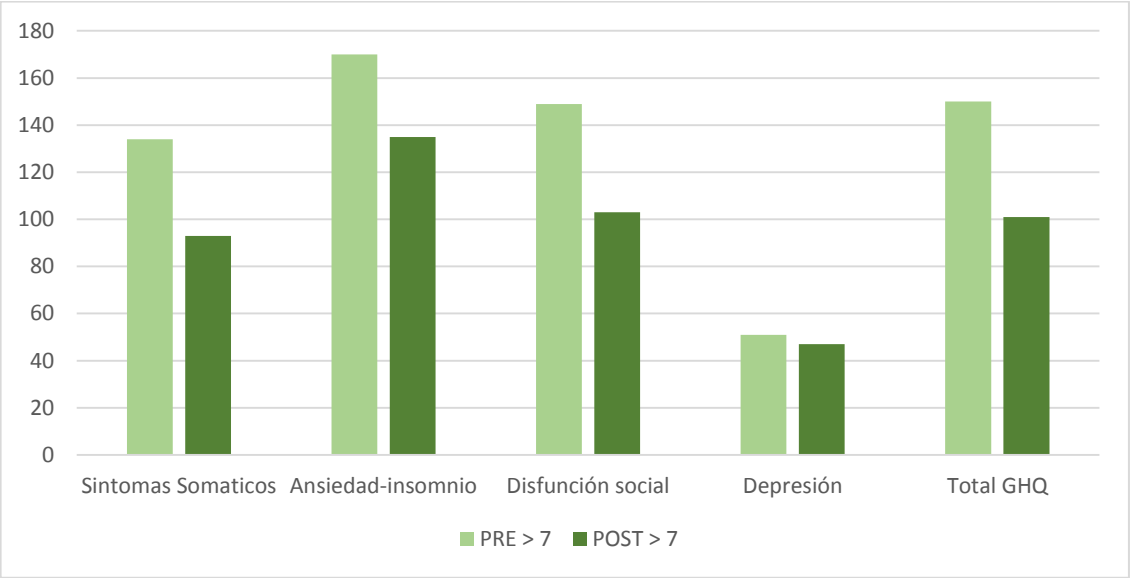
Las conclusiones de este estudio fueron:

- En la esfera personal se siente mejor el 56% y consideran saber cuidarse mejor el 59%, son muchos los aspectos que mejoran. Las relaciones sociales un 44% y familiares el 28%.
- El 46% de los cuidadores ha aprendido resolver problemas cotidianos, han mejorado la convivencia con el mayor el 47%, con el resto de la familia el 35% y han aprendido a pedir ayuda un 48%.
- Un 52% conoce nuevos recursos formales y el 43% de los cuidadores ha tramitado recursos sociales de apoyo en el transcurso del programa.

Por todo ello, podemos deducir que el programa les ha permitido hacer visible su situación y buscar soluciones para conseguir una existencia más cómoda, eficaz y satisfactoria para sí y también para la persona que cuidan. Se evidencia como, al finalizar el programa, la persona cuidadora trata de organizarse y sobreponerse para afrontar mejor esta demanda.

Impacto de cuidar y cuidarse: El impacto negativo de los cuidados en la persona que cuida se traduce con alta frecuencia en síntomas como:

Figura 3.5.7. Síntomas en las personas cuidadoras



Fuente: DGM

Cuando analizamos el impacto del paso por el programa (utilizando el cuestionario de salud general de Goldberg), vemos que existe una mejoría en la calidad de vida de sus participantes, en todas las esferas.

Programa de 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 personas cuidadoras.
- Proporcionar la guarda del mayor durante el horario que permanece en el servicio.

Tabla 3.5.21. Datos del Servicio de Respiro Familiar

	DATOS	%
Coste total del servicio	679.290,02 €	100,00%
Financiación Ayuntamiento de Madrid	538.298,17 €	79,24%
Aportación personas usuarias	140.991,85 €	20,76%
Nº de centros donde se desarrolla	7	
Personas usuarias atendidas	311	
Atenciones prestadas	14.065	
Nº de altas	130	

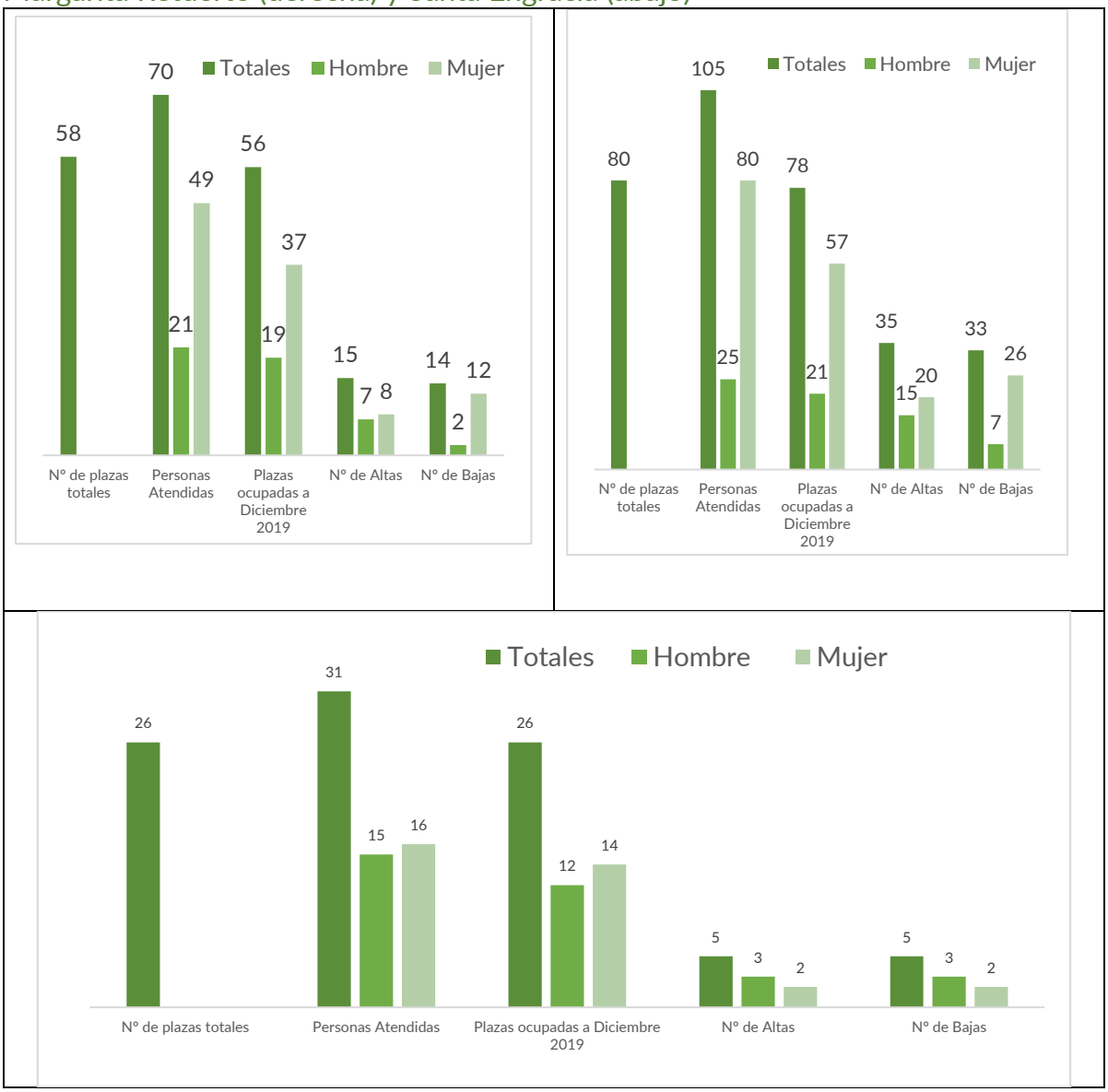
Fuente: DGM

3.5.2. Servicios residenciales

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con:

- Dos residencias de atención a personas con deterioro cognitivo Alzheimer: Centro Integrado Jazmín y Centro Integrado Margarita Retuerto.
- Una residencia de atención a personas con deterioro perfil físico: Residencia Santa Engracia.

Figura 3.5.8. Distribución de usuarios en las residencias Jazmín (arriba, izquierda) y Margarita Retuerto (derecha) y Santa Engracia (abajo)

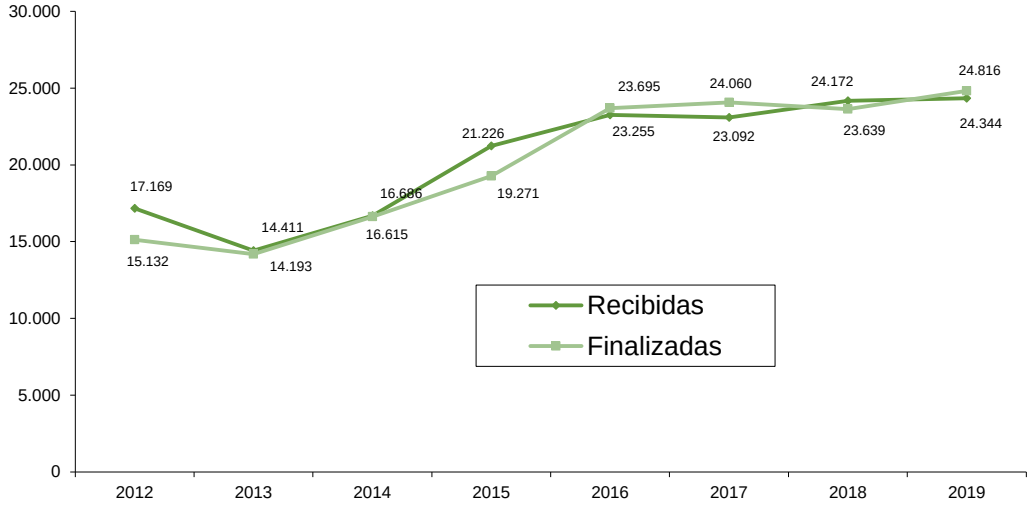


Fuente: DGM

3.5.3. Situaciones de dependencia

Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia: En el siguiente gráfico puede observarse la evolución de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia, que en el año 2019 ascendió a **24.344**.

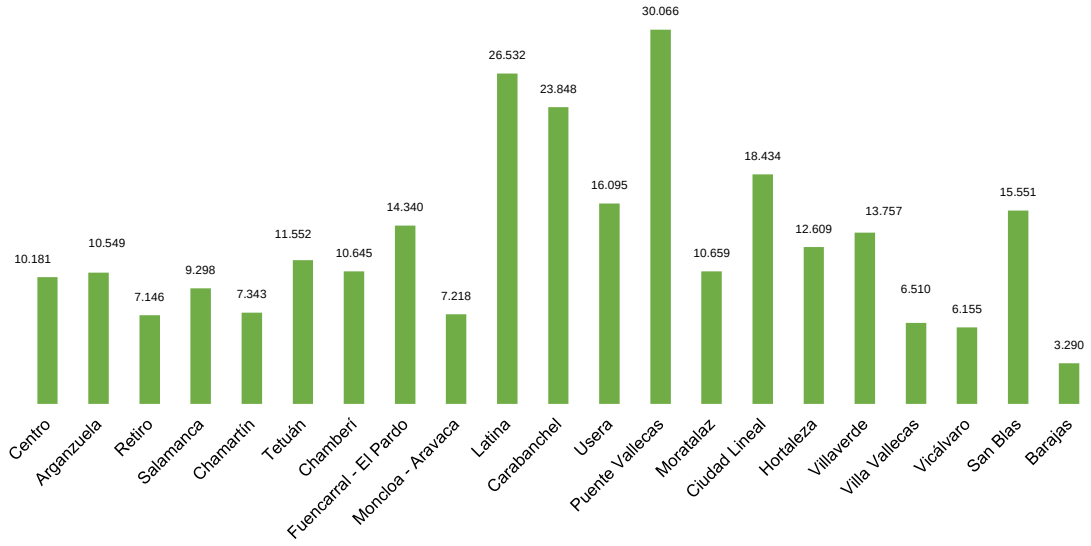
Figura 3.5.9. Solicitudes recibidas y finalizadas 2012 - 2019



Fuente: DGM

Los distritos que más solicitudes registran son Puente de Vallecas, seguido por Latina y Carabanchel. La distribución por distritos de las solicitudes tramitadas fue la siguiente:

Figura 3.5.10. Solicitantes de dependencia 2007 - 2019

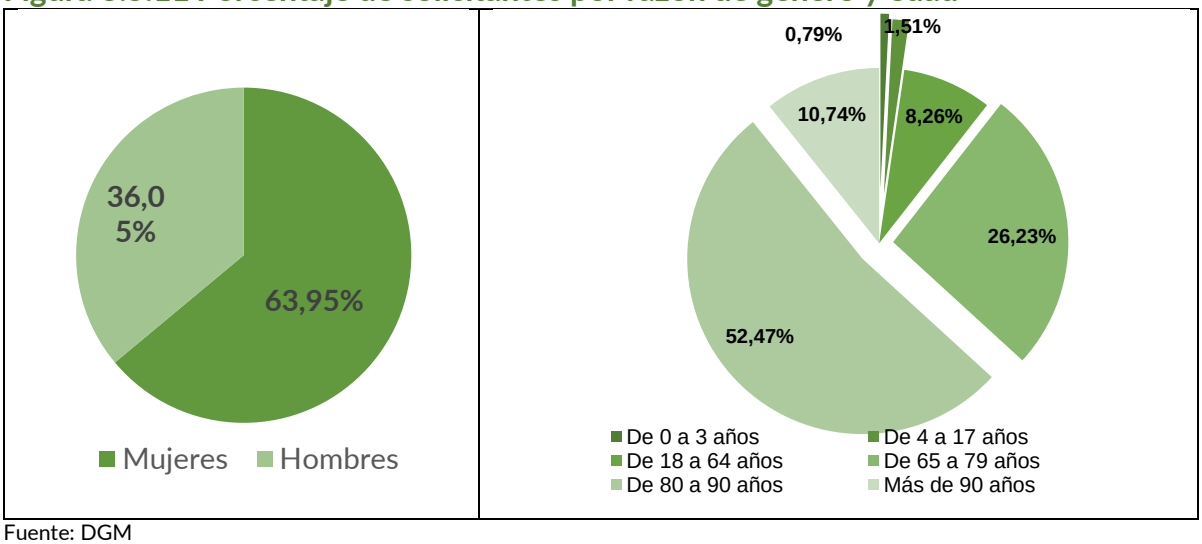


Fuente: DGM

Las solicitudes enviadas a la Comunidad de Madrid se acompañan, por normativa, del correspondiente informe social de Dependencia, elaborado por personal municipal técnico en Trabajo Social. Durante el año 2019, se realizaron 24.550 informes sociales.

En lo que respecta al perfil de las personas solicitantes hay que constatar que mayoritariamente se trata de mujeres. En cuanto a la edad, el grupo mayoritario es el de las personas de mayores de 80 años.

Figura 3.5.11 Porcentaje de solicitantes por razón de género y edad



Fuente: DGM

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 2019, el Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria ha revisado y gestionado 10.406 revisiones de PIA, remitidas desde los centros de Servicios Sociales, lo que supone un incremento de casi el 14% más respecto al año anterior.

La normativa contempla que por razones de interés público se pueda solicitar la aplicación del trámite de urgencia. Durante el año 2019 fueron gestionadas un total de 1.718 peticiones de aplicación del trámite de urgencia, lo que ha supuesto un incremento del 13% respecto al año anterior.

3.5.4 Mayores vulnerables

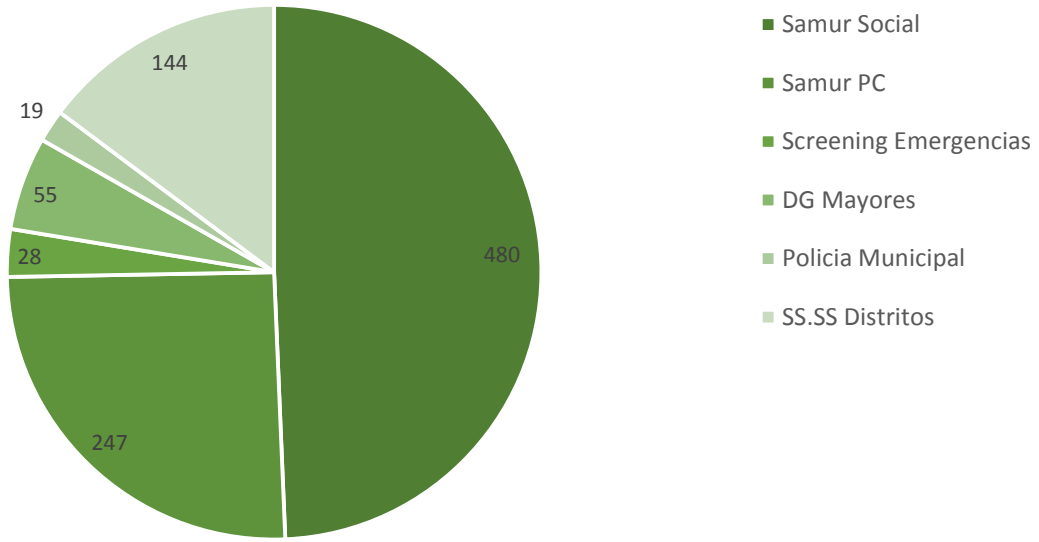
La detección de personas mayores vulnerables es fundamental para evitar las situaciones funestas que esta situación puede comportar.

La Mesa de Vulnerabilidad: La entrada al programa se produce desde los diferentes servicios de emergencias (SAMUR Protección Civil, SAMUR Social, Extinción de incendios, Policía, etc.), o derivados desde los Servicios Sociales de los distritos, Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio y Departamento de Centros de Día y Residenciales. Todos los casos que llegan son analizados por un equipo multidisciplinar que hace una valoración de riesgos a través del análisis de situación y establece las medidas específicas según las necesidades detectadas.

Algunas de las valoraciones dan como resultado la no apreciación de situación de riesgo, habiendo sido la emergencia o intervención algo puntual.

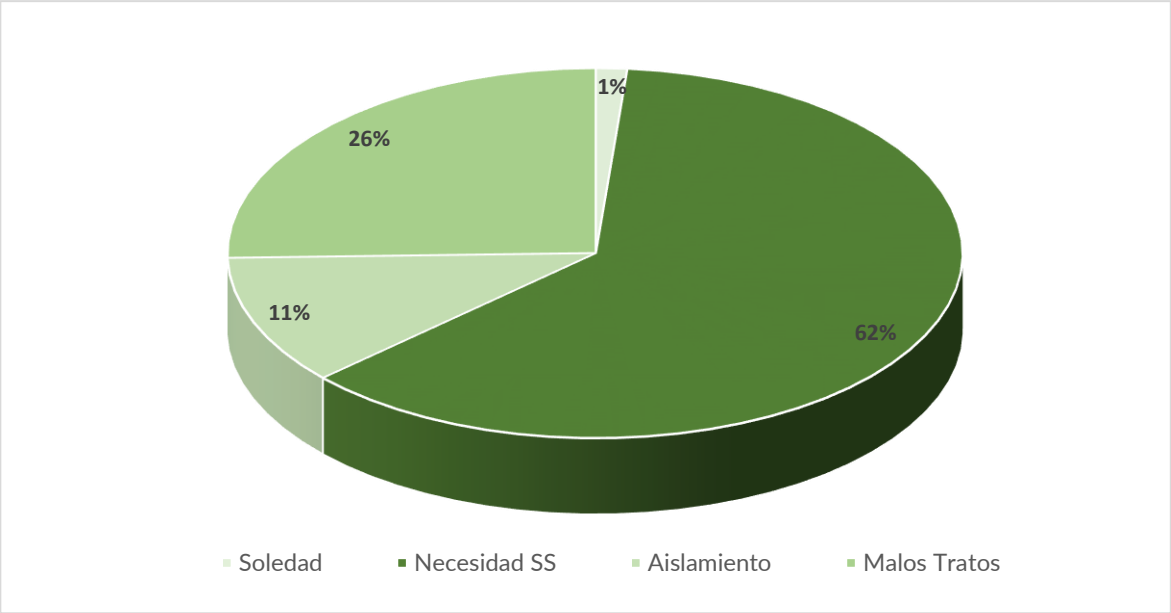
En 2019 se han valorado 973 casos de distinta procedencia. Se detectaron 269 casos de maltrato o aislamiento social. Algunos se incorporaron al programa específico, otros fueron derivados a los Servicios Sociales de su Distrito, y algunos otros aceptaron ser atendidos por organizaciones de voluntariado.

Figura 3.5.12. Procedencia de los 973 casos



Fuente: DGM

Figura 3.5.13. Clasificación del tipo de riesgo



La vulnerabilidad en las personas mayores: "conocer para actuar": Los datos de la Mesa permiten construir la tasa de vulnerabilidad (número de personas mayores valoradas en la Mesa de Vulnerabilidad sobre el total de personas mayores de cada distrito por mil) en los 21 distritos. Tomando la tasa de Madrid como la unidad, vemos que algunos de ellos destacan de manera especial, priorizándose la detección en ellos.

Tabla 3.5.22. Índice de vulnerabilidad

Distrito	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	2,4	2,1	2,4	3,5	2,3	2,7	2,3	2,5	2,5	2,6	2,2
2	1,2	1,2	0,8	1,4	1,2	1,3	1,3	1,6	1,0	1,0	1,3
3	0,9	0,7	0,8	1,0	0,6	0,8	1,1	0,8	0,7	0,7	0,7
4	1,2	1,2	2,4	0,8	1,2	1,0	1,5	1,2	1,0	0,9	1,0
5	0,7	0,7	0,4	0,8	0,8	1,0	1,2	0,8	0,6	0,7	0,7
6	0,8	0,9	0,9	1,0	0,8	0,8	1,2	1,2	1,3	1,0	1,3
7	1,2	1,2	1,2	0,7	0,8	0,8	0,9	0,6	0,7	0,9	1,0
8	0,6	0,6	0,5	0,8	0,4	0,3	0,5	0,5	0,6	0,6	0,6
9	1,0	1,0	0,9	1,0	0,6	0,7	0,9	0,7	0,6	0,9	0,7
10	0,6	0,5	0,7	0,8	0,7	0,8	0,7	1,0	1,0	1,0	1,2
11	0,8	0,9	1,1	0,8	1,3	1,2	0,9	1,2	1,2	1,3	0,9
12	1,2	1,1	0,7	2,0	1,2	0,9	0,9	1,1	1,4	1,2	1,4
13	1,1	1,2	1,1	1,7	1,4	1,6	1,3	1,2	1,7	1,7	1,6
14	0,6	0,8	0,7	0,6	0,9	0,9	0,9	1,3	0,6	0,8	0,8
15	1,0	0,9	1,0	0,9	1,1	1,1	1,1	1,0	1,2	1,3	1,1
16	0,1	0,7	0,4	0,3	1,0	0,6	0,8	0,8	0,9	0,9	0,6
17	0,8	0,7	0,4	0,6	0,4	0,6	0,5	0,7	0,6	0,6	0,7
18	0,7	2,1	2,3	0,7	1,5	0,9	0,8	0,7	0,8	0,8	1,1
19	0,9	1,1	1,2	0,7	1,1	0,9	0,7	0,3	0,6	0,6	0,5
20	1,3	1,0	0,7	0,7	1,5	1,2	1,4	0,9	1,3	1,2	1,1
21	2,0	0,5	0,4	0,4	0,2	0,7	0,1	0,9	0,7	0,3	0,8

Fuente: DGM

Observatorio de fallecimientos en soledad y emergencias: Uno de los objetivos específicos del "Programa de detección e intervención en mayores vulnerables con alto riesgo de aislamiento social", es la creación de un sistema de monitorización de datos a fin de:

- Conocer la magnitud del problema en términos absolutos.
- Conocer la distribución temporal (estacional) del fenómeno.
- Conocer la distribución espacial (distrital).
- Observar tendencias.

La Dirección General de Emergencias y Protección Civil nos informa de las aperturas de puerta en domicilio con resultado de fallecimiento. Esta información se complementa con el Padrón, CIVIS, información de visita al domicilio de la persona fallecida y el Registro Civil, lo que nos permite conocer su perfil. En 2019 hubo 599 actuaciones, de los que resultaron 539 personas auxiliadas y 61 personas fallecidas.

Uno de los datos más importantes es conocer hasta qué punto estos fallecimientos han ocurrido a personas aisladas socialmente o han obedecido a cualquier otra circunstancia, incluida la muerte súbita.

Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social: La determinación del grado de riesgo de aislamiento social y de la situación de riesgo y gravedad de los casos de malos tratos, tras una primera valoración desde la Mesa de vulnerabilidad de la Dirección General de Mayores, permite establecer un diagnóstico y pronóstico, y fijar unos objetivos (Guía de atención a personas mayores vulnerables que sufren maltrato). En función de ese riesgo, un equipo multidisciplinar de la DGM propone la derivación de los casos al Programa de Apoyo Psicológico en ciertos casos.

En el caso del aislamiento, se busca un acercamiento a las personas mayores con claro riesgo de aislamiento social, que permita conducir esas situaciones a la normalización, asignando los recursos sociales oportunos en cada caso y facilitando el internamiento involuntario y la incapacitación legal cuando la situación de riesgo así lo determine.

El programa de malos tratos implica un nivel de atención especializada con el carácter singular de intervención en el domicilio. El objetivo es la atención de las personas mayores víctimas de malos tratos en la ciudad de Madrid mediante un Protocolo de actuación municipal que aborda la demanda de los distritos, canaliza recursos especializados y planifica las acciones para llevarlo a cabo. Para ello, se elabora un Plan de Intervención Individualizado que incluya a la persona mayor y a la responsable con un diagnóstico de riesgos, decisiones de activar medidas de protección y reparación del maltrato coordinadamente. Los casos atendidos en 2019 han sido 159.

Atención a personas mayores vulnerables que sufren maltrato:

Intervención en el ámbito domiciliario

3.6 Atención Social Primaria

3.6.1. Contexto/Resumen/ Filosofía

El estado del bienestar garantiza al conjunto de la ciudadanía unos niveles mínimos de cobertura de sus necesidades y les reconoce diversos derechos sociales. Ese compromiso se concreta en el sistema de protección social de los servicios sociales municipales que intentan adaptarse a los cambios de la sociedad (nuevos estilos de vida, conductas y costumbres o tipos de familia; diferentes modelos productivos o formas de comunicación; avances tecnológicos; etc.) y los escenarios inéditos que van conformando, así como a los nuevos perfiles de ciudadanos y ciudadanas vulnerables.

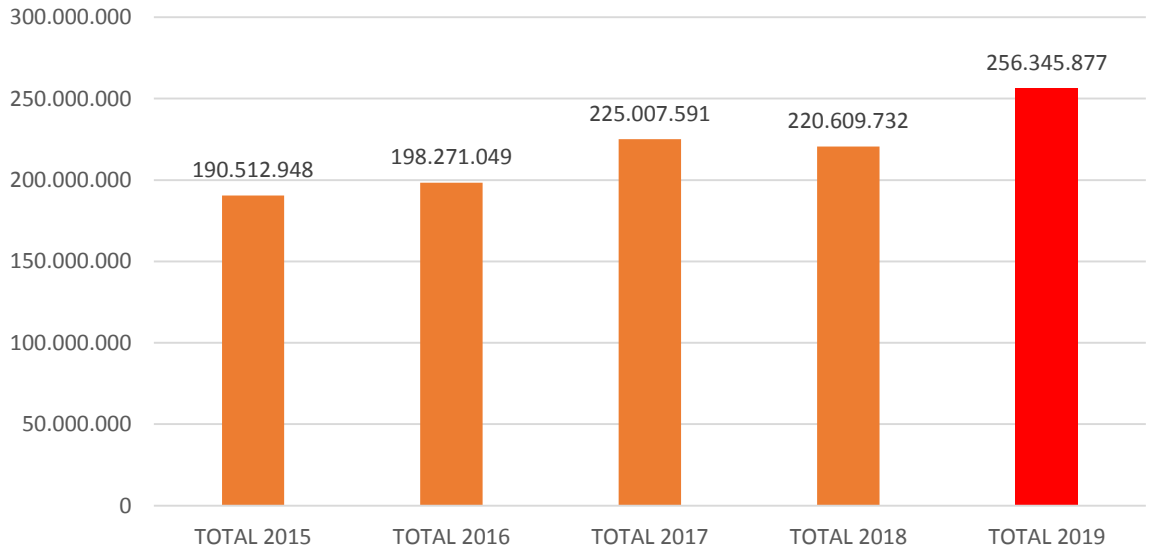
En la última década el envejecimiento de la población, el empobrecimiento de la clase media y las consecuencias de la larga crisis económica iniciada en 2008 han contribuido a incrementar la desigualdad social y con ello la demanda de los servicios sociales.

3.6.2. ¿Qué es la Atención Social Primaria?

Los servicios sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Madrid son el primer nivel de atención del sistema global de servicios sociales y pretenden garantizar la equidad social (proporcionar asistencia en función de las carencias individuales o familiares y potenciar los recursos personales) y responder a las necesidades sociales de la ciudadanía, sin distinción de sexo, raza, nacionalidad, religión o cualquier otra circunstancia personal o social.

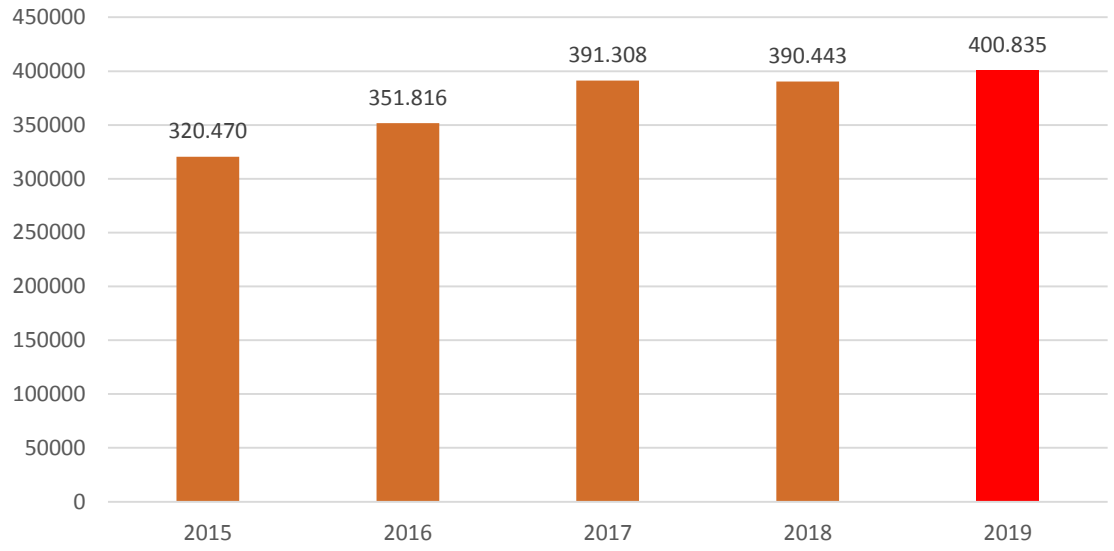
Los servicios sociales tienen un carácter generalista, van dirigidos a toda la población, si bien ponen una especial atención a aquellos grupos sociales que se encuentran en situaciones de mayor desprotección o vulnerabilidad por muy diversos motivos: edad, carencia de red de apoyo, falta de recursos, etc. En el año 2019 se ha atendido a 400.835 personas con un presupuesto de 256.345.877 de euros, asignado a los distritos.

Figura 3.6.1. EVOLUCIÓN ANUAL PRESUPUESTOS SERVICIOS SOCIALES DISTRITOS 2015-19



Fuente: DGAPICyES

Figura 3.6.2. EVOLUCIÓN ANUAL PERSONAS ATENDIDAS 2015-19



Fuente: DGAPICyES

3.6.3. Centros de Servicios Sociales

¿Qué son? Los Centros de Servicios Sociales son la puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales y a las prestaciones profesionales, económicas y los servicios que dependen de las distintas administraciones. Además, proporcionan asesoramiento y apoyo social, así como atención a situaciones de desprotección social. Otro de sus ámbitos de intervención se concreta en acciones de mejora en la comunidad en la que se ubican físicamente, favoreciendo la creación de redes de apoyo y participación.

La ciudad de Madrid dispone de una red de Atención Social Primaria compuesta por 38 Centros de Servicios Sociales. Todos los distritos de la ciudad cuentan con al menos uno de ellos, y en algunos casos varios, siempre procurando un equilibrio de dotaciones y servicios entre los 21 distritos y garantizando la igualdad en las condiciones de acceso. Se pretende que los centros estén en el entorno en el que la ciudadanía madrileña desarrolla su vida cotidiana. Dependen de las Juntas de Distrito, pero las funciones y desarrollo de contenidos parten y se coordinan desde el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

¿Cómo funcionan? A quienes se acercan por primera vez a un centro de servicios sociales se les proporciona una cita con un trabajador o una trabajadora social. En la Unidad de Trabajo de Social de Primera Atención se realiza una valoración inicial de las demandas y las necesidades de la persona y se le informa y orienta sobre las ayudas y servicios disponibles así como los requisitos necesarios para acceder a ellos.

En el caso de que se considere necesaria una intervención y un seguimiento prolongado, se deriva a la Unidad de Trabajo Social de Zona del mismo centro. Allí se

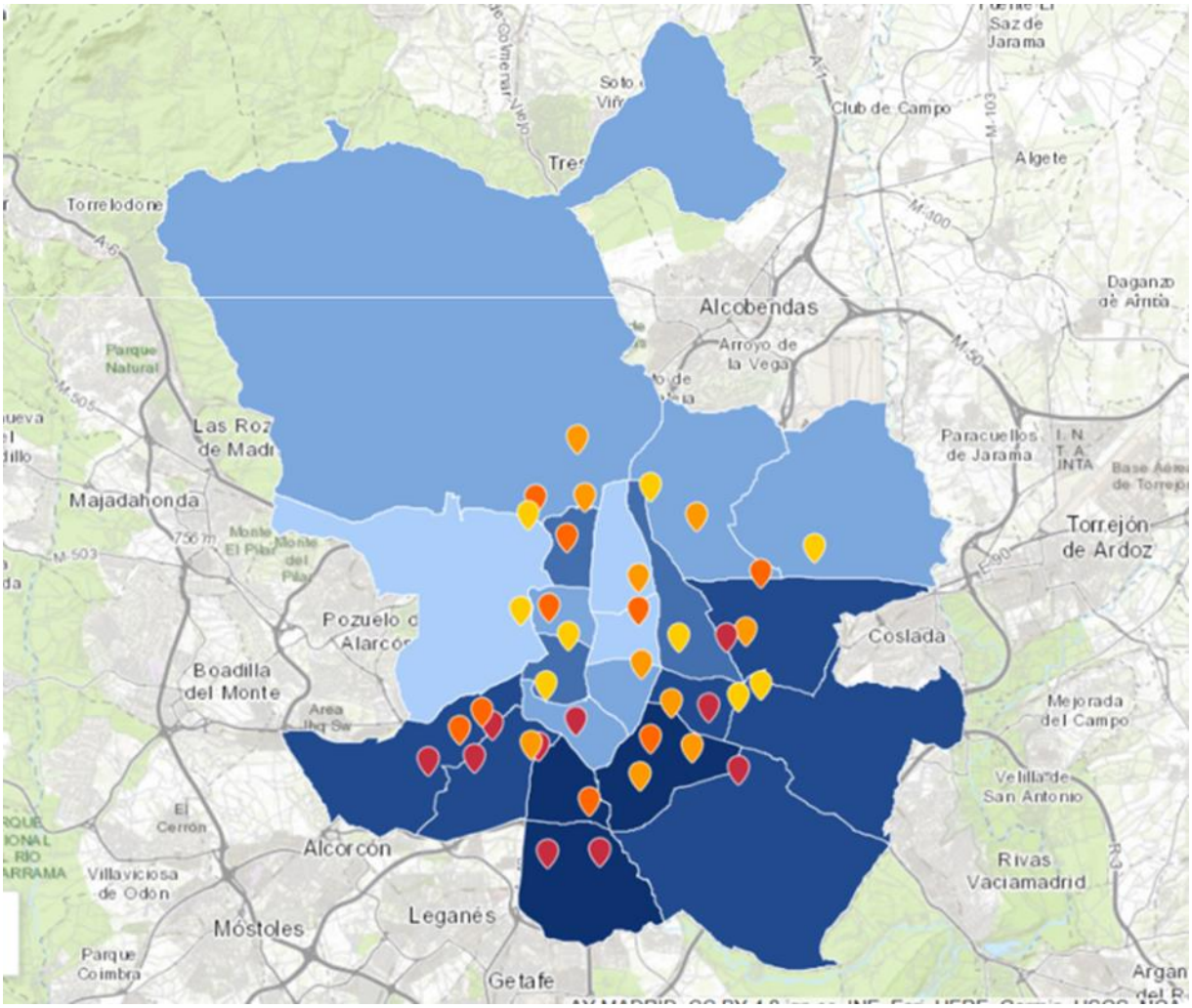
le asigna un profesional de referencia de Trabajo Social de la persona o familia y quien canalice los apoyos que precise, asegurando la globalidad de las actuaciones y la adecuada aplicación de los recursos: valoración técnica de la situación planteada, diseño de un programa de intervención social, gestión de ayudas y servicios sociales, seguimiento para asegurar la adecuación a las necesidades, así como acompañamiento social.

En todo momento se mantiene y asegura la confidencialidad e intimidad de la información y documentación, adecuándose a la normativa de Protección de Datos vigente. Ejemplos de situaciones frecuentemente atendidas en los Centros de Servicios Sociales son:

- Información y orientación sobre ayudas y recursos sociales.
- Problemas derivados de la falta de autonomía personal para desenvolverse en la vida cotidiana.
- Atención a conflictos y desajustes en las relaciones familiares.
- Carencia de recursos para la cobertura de necesidades.
- Situaciones de vulnerabilidad de menores o personas mayores.
- Crisis por malos tratos o abandono.

Red de centros: La distribución de los Centros de Servicios Sociales en Madrid es la siguiente: El distrito de Puente de Vallecas cuenta con cuatro centros de servicios sociales, Carabanchel y Latina con tres, otros 10 distritos con dos centros cada uno (Centro, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Hortaleza, Moncloa-Aravaca, San Blas-Canillejas, Tetuán, Usera, Vicálvaro y Villaverde) y los 8 distritos restantes (Arganzuela, Barajas, Chamartín, Chamberí, Moratalaz, Retiro, Salamanca y Villa de Vallecas) con un centro en cada uno. Estos 38 centros proporcionan una cobertura media de atención a 100.000 habitantes por Centro.

Figura 3.6.3. MAPA DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES EN DISTRITOS



Fuente: DGAPICyES

En el mapa de los centros de servicios sociales por distritos, se muestran en rojo aquellos que tienen un mayor volumen de usuarios, en amarillo los que menos y en naranja los que tienen un nivel medio.

¿Quién trabaja en ellos?: profesionales del Trabajo Social. Cuentan con casi un millar de profesionales, de los que 648 profesionales del Trabajo Social, lo que significa una ratio de un profesional para atender a 6.000 personas. A lo largo de 2019 se han incorporado 45 profesionales más de esta categoría en distintos centros, lo que representa un importante refuerzo de su plantilla.

Este personal se ocupa de desarrollar e implementar acciones preventivas y de prestar atención a las dificultades y carencias sociales de personas, familias o grupos. Su formación universitaria transversal les aporta los conocimientos y competencias profesionales precisos para articular y organizar las prestaciones sociales que forman parte del sistema de modo que sea coherente y eficaz.

Su labor de evaluación de las necesidades sociales y la intervención social para resolver los problemas es fundamental, puesto que contribuye notablemente al incremento del bienestar y la cohesión de la sociedad.

Con la premisa de que una mayor cualificación del personal profesional revierte en una mayor calidad asistencial, se promueve que estén en constante formación de acuerdo con las necesidades detectadas en el desempeño de su labor.

Para ello se desarrollan acciones formativas tanto en programas específicos (trabajo social comunitario; emergencias sociales; atención a inmigrantes; protección de menores; estrategias de intervención con adolescentes; detección de violencia en el ámbito familiar; mediación familiar; técnicas para la resolución de conflictos; atención a las mujeres víctimas de violencia de género; maltrato, abandono o aislamiento de personas mayores; demencias; nuevos perfiles de ciudadanos vulnerables; intervención social; etc.) como en otros más generalistas (comunicación y atención a la ciudadanía, políticas públicas, informática especializada, protección de datos, igualdad y enfoque de género, etc.).

Horario: De lunes a viernes de 9 a 13 y de 15 a 19, con cita previa.

Acceso a través de cita previa: Se puede concertar una cita en el centro que corresponda según el domicilio (presencialmente o por teléfono) o con el sistema de Cita Previa de Línea Madrid.

- Teléfono gratuito 010 o el 915298210 (desde fuera de Madrid).
- www.madrid.es/cita previa.
- Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) de Línea Madrid.

3.6.4. Cartera de Servicios

Las prestaciones y recursos que se ofrecen en el Centros de Servicios Sociales son principalmente los siguientes:

1 Información y orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social.

- Acogimiento y explicación de derechos y prestaciones y los requisitos para acceder a ellas.
- Valoración inicial y detección de otras situaciones de carestía.
- Orientación sobre las opciones disponibles y facilitar el acceso a otros servicios.

2 Asesoramiento: Valorar la demanda teniendo en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales para proponer alternativas de actuación. Ofrecer apoyo profesional para tomar decisiones sobre las actuaciones propuestas.

3 Apoyo social y seguimiento

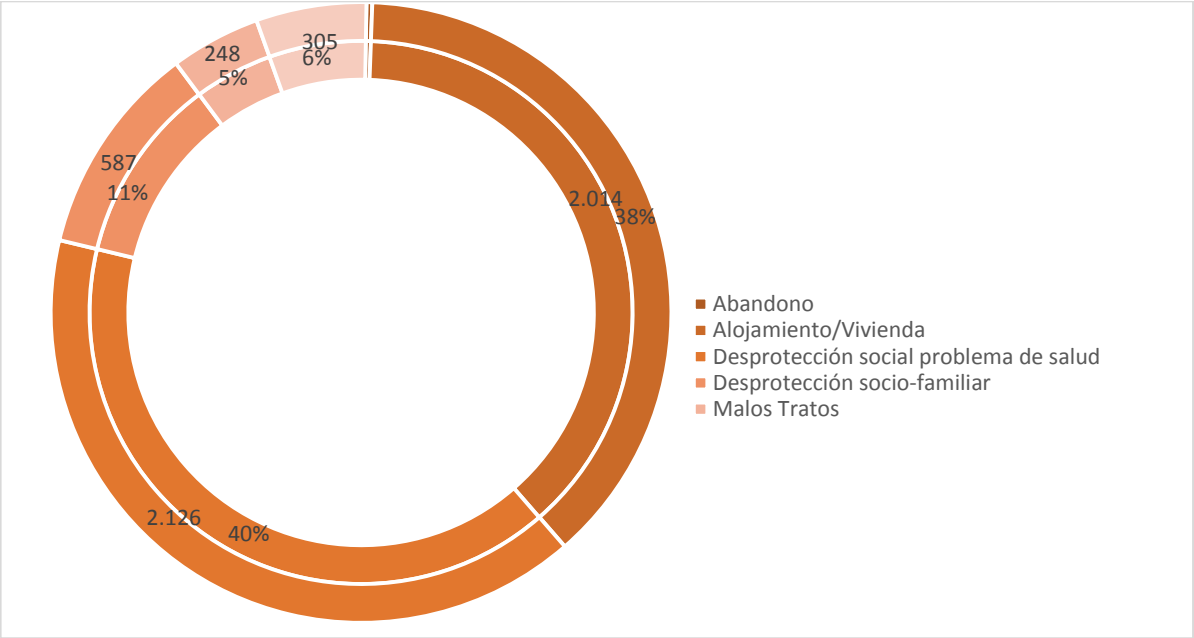
- Elaboración de un diagnóstico social.

- Diseñar con la persona o familia un programa de intervención que responda a sus circunstancias y problemas y ponerlo en marcha.
- Acompañamiento y atención continuada.

4 Atención de situaciones de desprotección social: Valoración inicial del grado de riesgo y urgencia con relación a situaciones como: agresiones, malos tratos, pérdida inminente de la vivienda, abandonos originados por situaciones sobrevenidas, problemas de salud que afectan a la autonomía personal o desprotección socio-familiar.

Intervención social urgente activando los recursos sociales necesarios o, en función del caso, informando a quienes sean competentes.

Figura 3.6.4. Urgencias en asistencia social primaria 2019 por tipo



Fuente: DGAPICyES

5. Gestión de servicios y ayudas sociales: Valorar la situación y plantear cuáles son los servicios y ayudas disponibles por parte de las distintas Administraciones y, en su caso, llevar a cabo su tramitación, propuesta y seguimiento. Entre las ayudas y servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid se encuentran, por ejemplo, las siguientes:

- Mayores: Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Centros de Día o el programa de ejercicio físico al aire libre *Moverse es Cuidarse*.
- Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género.
- Información y tramitación del reconocimiento de Dependencia.
- Ayudas económicas para pequeños arreglos y adaptaciones de la vivienda habitual de personas con discapacidad.
- Apoyo con educador social o Centros de Día infantiles.

3.6.5. Compromisos de calidad

El Ayuntamiento cuenta con una Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria certificada por AENOR; la última certificación se realizó en octubre de 2019.

En ella se establecen unos compromisos sobre las condiciones en las que se ofrece la atención y unos indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento, de los que se realiza una evaluación anual. En el año 2019, siete indicadores cumplen el objetivo fijado; los demás continúan el proceso de mejora de resultados. Algunos de esos compromisos son:

- La **valoración de la ciudadanía de los Servicios Sociales** municipales alcanzará el 6,5 en una escala de 0 a 10. El Ayuntamiento realiza cada dos años la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid. En la efectuada en septiembre de 2019, la apreciación de la ciudadanía respecto a los servicios sociales municipales ha sido del 6,5.
- Que no transcurran más de 8 días hábiles desde que se solicita una cita hasta la **primera entrevista** con su profesional de Trabajo Social en el 80% de los casos. Y que en ningún caso sean más de 10 días hábiles. Actualmente, aún no se alcanzan los compromisos en todos los distritos: solo el 65,1% de las citas se fijan antes de 10 días desde la fecha de petición.
- Que se atienda a las personas con **situaciones consideradas urgentes** a lo largo del mismo día en que se requirió al centro. El 76,7% de las 5.298 situaciones urgentes se atendieron a lo largo del mismo día en que se requirió al centro.
- La **valoración de la atención y el trato** recibido ha de ser de 8 en una escala de 0 al 10. Valoración media 8,21 con la atención recibida[8].
- La **valoración técnica** de las solicitudes se realizará en 21 días hábiles en el 80% de los casos. El resto en no más de 45 días. El 75,43% se resuelven en menos de 21 días desde la entrega de la documentación precisa/necesaria y solo el 10,17% requieren más de 45 días. El tiempo medio son 14 días.
- Contestar al 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un máximo de 30 días naturales y nunca en más de dos meses. De las 1.852 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas, el 84,61% se han respondido en menos de 60 días. El tiempo medio de respuesta es de 34 días.

Satisfacción: Además, el Estudio de Satisfacción de Personas Usuarias de Centros de Servicios Sociales correspondiente a 2019 muestra que la mayor parte de quienes han acudido a su centro de servicios sociales está satisfecha con los distintos aspectos relativos a la atención profesional recibida[9].

- 80,3% con la información obtenida

[8] Estudio de Satisfacción de Personas Usuarias de Centros de Servicios Sociales 2019. Encuesta realizada del 22 al 27 de mayo de 2019 a beneficiarios durante los cuatro primeros meses de ese año de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

[9] Encuesta realizada del 22 al 27 de mayo de 2019 a beneficiarios durante los cuatro primeros meses de ese año de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

- 78,2% con el tiempo que le han dedicado
- 85,3% con la amabilidad del personal
- 82,9% con la profesionalidad
- 83,1% con el respeto a la intimidad y confidencialidad
- 76,7% con la capacidad mostrada para comprender su situación y necesidades

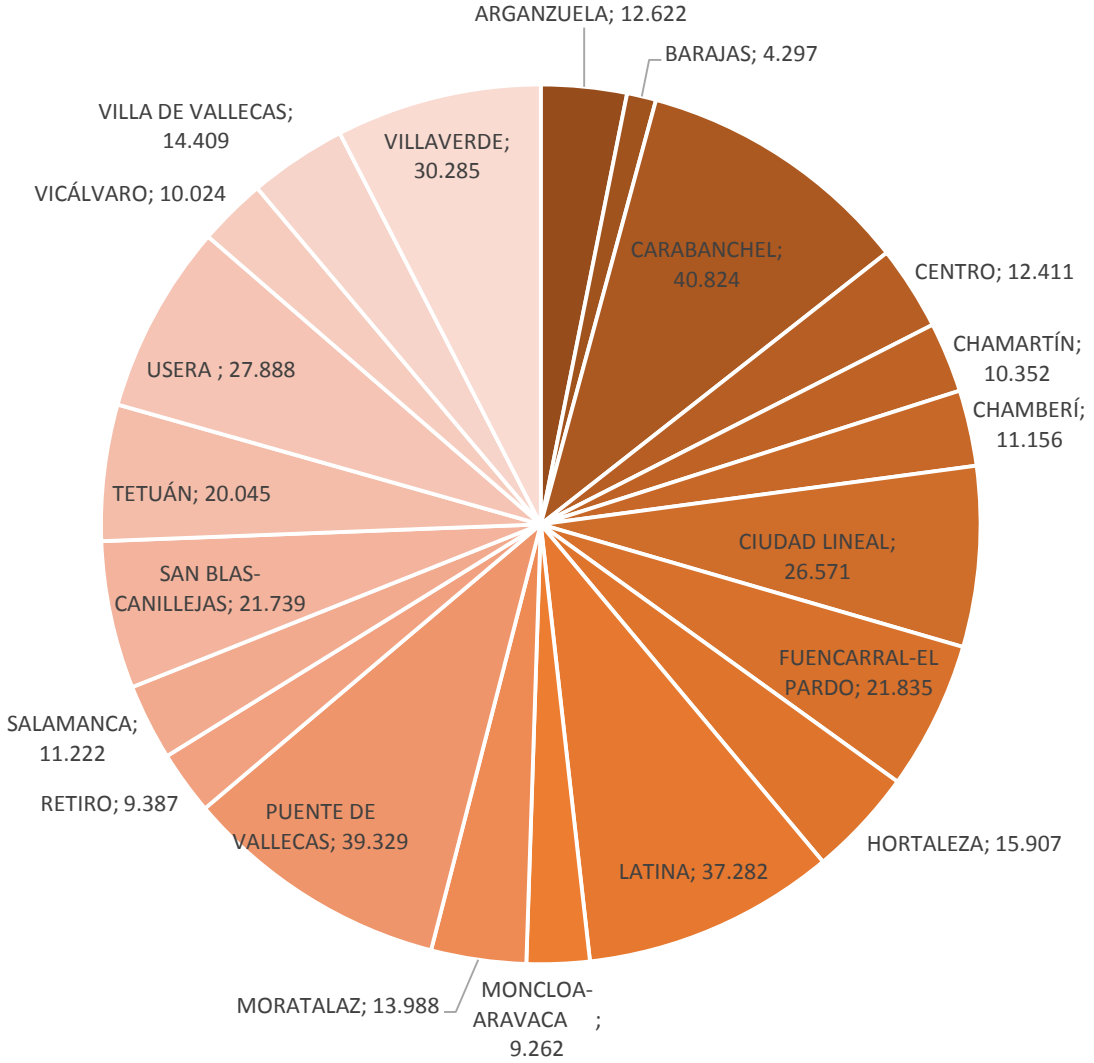
La valoración de la influencia que ha tenido en su vida cotidiana ser atendido por servicios sociales también es positiva: el 48% afirma que ha mejorado su autonomía e independencia, el 54,5% se siente más acompañado y apoyado y el 49,3% cree que ha sido beneficioso para su familia. Hay que señalar que el nivel de satisfacción decae con la edad. Como reflejo de esa satisfacción, el 89,6% aconsejaría a un familiar o a una amistad acudir a ese centro en caso de necesitarlo.

3.6.6. La Atención Social Primaria en cifras

En el año 2019 se ha atendido a 400.835 personas con las que se han celebrado 571.762 entrevistas (mayoritariamente en el propio centro, aunque también a domicilio, por teléfono o por correo electrónico). De ellas, 34.285 eran nuevas personas usuarias.

Los distritos en los que se ha atendido a mayor número de personas son Carabanchel, Puente de Vallecas, Latina, Villaverde, Usera y Ciudad Lineal.

Figura 3.6.5. PERSONAS ATENDIDAS POR DISTRITOS 2019

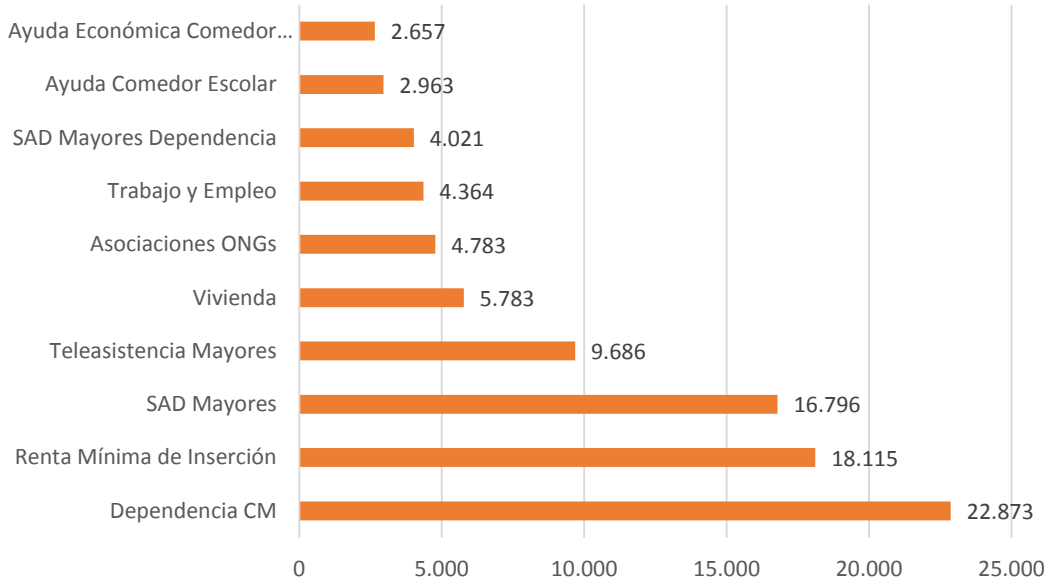


Fuente: DGAPICyES

Las demandas por parte de las personas usuarias han sido 177.880 y los procesos tramitados en relación con ellas han alcanzado los 243.199.

Los servicios más demandandos se caracterizan por su gran implantación y amplio grado de conocido por parte de la ciudadanía. Entre ellos se encuentran los relacionados con la solicitud de dependencia y la Renta Mínima de Inserción (RMI), el Servicio de Asistencia a Domicilio (SAD) y la Teleasistencia para mayores, la vivienda, el empleo y la ayuda para comedor escolar.

Figura 3.6.6. PRINCIPALES DEMANDAS EN ASISTENCIA SOCIAL PRIMARIA 2019



Fuente: DGAPICyES

Las personas que utilizan los servicios sociales en Madrid son mayoritariamente mujeres (62,6%) de nacionalidad española (77,39 %) y mayores de 75 años (42,77%).

Por grupos de edad, la demanda se dispara a partir de los 75 años (son el 42,77% de personas usuarias), con especial concentración a partir de los 85 años. Menores suponen el 15,33%; y personas adultas entre 18 y 39 años, el 15,29%; de 40 a 59 años, el 16,58%; y de 60 a 74 años, un 10,03%.

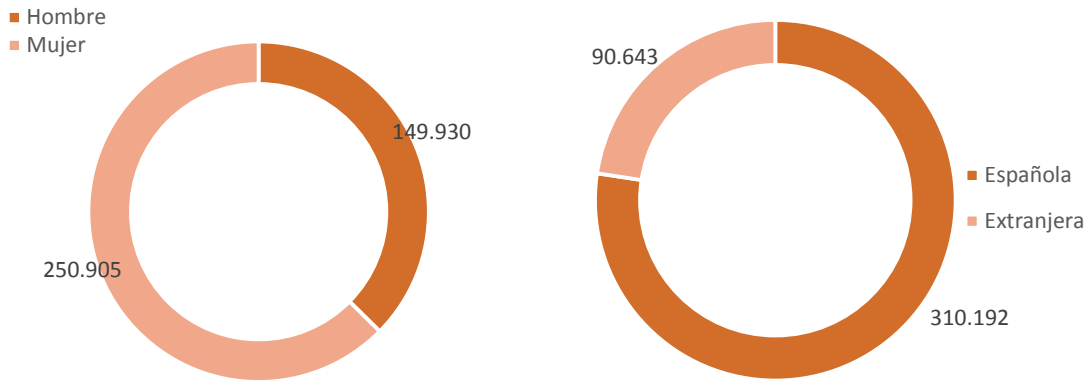
El Estudio de Satisfacción de Personas Usuarias de Centros de Servicios Sociales 2019[10] ofrece información complementaria sobre el perfil más habitual entre las personas que acuden a los centros: cuentan con estudios primarios o secundarios (58,3%) y viven con algún familiar (65,4%).

Así, el 26,3% de las personas viven solas y el 65,4% acompañadas (22,3% con su conyugue y descendientes; el 13,9% con sus descendientes; otro 13,3% con su conyugue; y un 15,9% con otros familiares).

En cuanto al nivel de estudios, un 87,6% cuenta con formación (28,8% con estudios primarios y 29,5% secundarios; 16,8% con estudios universitarios; y 12,5%, FP) y el 10,1% carece de estudios terminados.

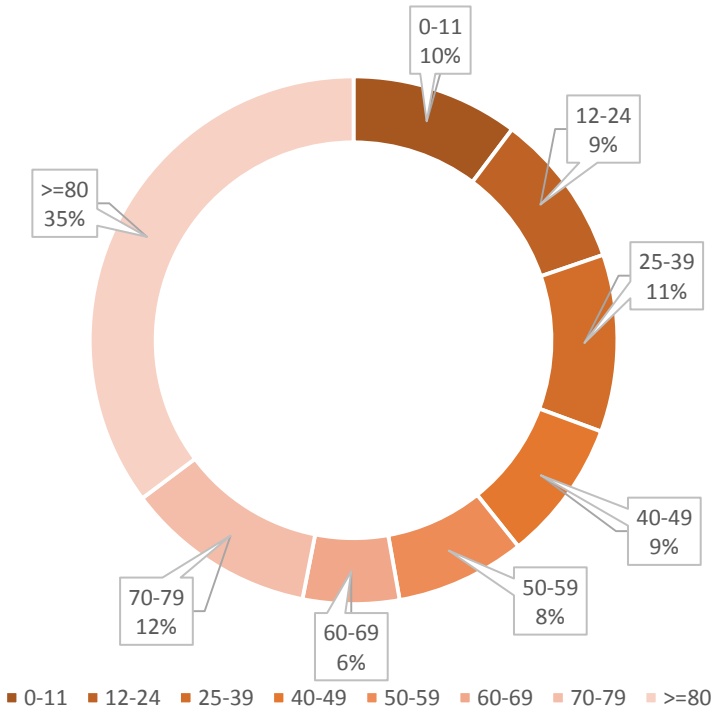
[10] Encuesta realizada del 22 al 27 de mayo de 2019 a beneficiarios durante los cuatro primeros meses de ese año de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Figura 3.6.7. PERSONAS ATENDIDAS EN 2019 POR SEXO Y NACIONALIDAD



Fuente: DGAPICyES

Figura 3.6.8. PERSONAS ATENDIDAS EN 2019 POR EDAD



Fuente: DGAPICyES

Tasa de cobertura: La tasa de cobertura de la Atención Social Primaria (la relación entre la población atendida y la población total) ha sido en 2019 de 12%.

- Personas atendidas en 2019: 400.835
- Padrón de Madrid a 31 diciembre de 2019: 3.345.894 habitantes

Población extranjera atendida por los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

- 90.643 personas de un total de 400.835 personas.
- 22,61% de las personas atendidas.

Presupuesto: En 2019 el presupuesto en Atención Social Primaria ha sido de 256.345.877 euros distribuido en tres programas:

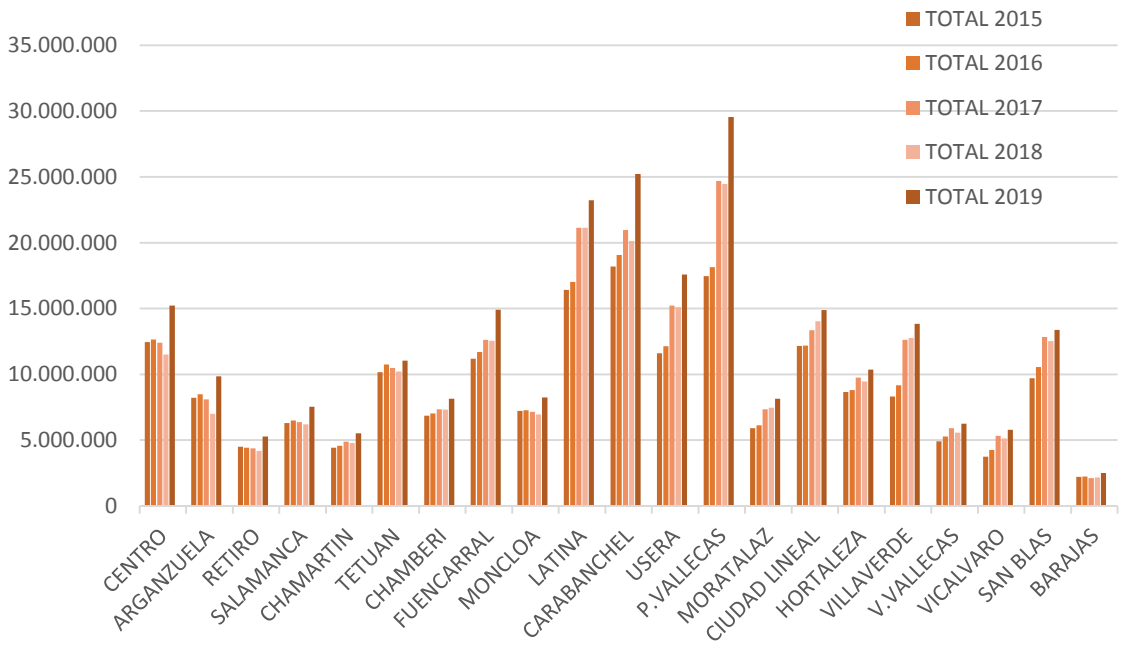
- Familia e infancia, 13.126.545 euros (5,12% del total)
- Personas mayores, 187.324.171 euros (73,07%)
- Atención e inclusión social y atención a la emergencia, 55.895.161 euros (21,80%)

Al programa destinado a personas mayores se le dedica la mayor parte del presupuesto. Seis distritos suponen el 49,05% del presupuesto: Puente de Vallecas, Latina, Carabanchel, Ciudad Lineal, Villaverde y Usera.

La concentración de recursos económicos en algunos distritos se debe tanto a que se encuentran entre los que albergan a un mayor número de habitantes como a que el perfil de su población (personas mayores, edad promedio, número de personas inmigrantes, renta disponible per cápita, tasa de paro, nivel de estudios, porcentaje de escolares extranjeros en las aulas, etc.) les hace demandar servicios sociales en mayor medida y, por lo tanto, se atiende a más personas. De hecho, encabezan el ranking de vulnerabilidad por distritos[11].

[11] Ranking de vulnerabilidad de los distritos de Madrid 2018 elaborado por el Ayuntamiento de Madrid y la Universidad Carlos III.

Figura 3.6.9. EVOLUCIÓN PRESUPUESTOS SERVICIOS SOCIALES POR DISTRITOS 2015-19



Fuente: DGAPICyES

3.6.7. Premios

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Madrid, responsable de los Centros de Servicios Sociales municipales, ha sido premiada durante 2019.

Premio 2019 de la Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales al Ayuntamiento de Madrid por su excelencia en la inversión en servicios sociales. Es un reconocimiento que se otorga cada año a los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes en base a cuatro requisitos: una inversión superior a 100 euros por habitante, que el presupuesto en gasto social sea superior al del año anterior, que supere el 10% del presupuesto general no financiero y que en la web municipal se pueda consultar el presupuesto detallado destinado a gasto social.

I Edición del Acto de Reconocimiento a Entidades Colaboradoras con los Programas de Prácticas de la Universidad Complutense de Madrid celebrado en diciembre de 2019.

Cada una de las 26 facultades de la Universidad ha seleccionado dos entidades de entre las que han colaborado en su programa de prácticas académicas, por su aportación en la formación y mejora de las oportunidades profesionales de su alumnado. La Facultad de Trabajo Social ha reconocido al Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Madrid y a Cruz Roja.

3.7 Samur Social y Personas Sin Hogar

El AGFIyBS asume competencias en dos ámbitos de intervención. En primer lugar da respuesta a las emergencias sociales que se producen en la ciudad y, por otra parte, asume la atención a las personas sin hogar, a través del desarrollo de una amplia y diversificada red de centros y proyectos que proporcionan servicios básicos y atención especializada.

3.7.1. Samur Social

La emergencia social, de carácter individual, familiar, colectivo y/o catástrofe, hace referencia a situaciones imprevistas que originan, en muchos casos, estados de desprotección personal y social y por tanto, de vulnerabilidad, lo que provoca diferentes necesidades sociales (información, apoyo emocional y alojamiento, entre otras).

La intervención en estas situaciones se lleva a cabo desde el Servicio de Samur Social, que se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid, a través del 112, de los protocolos de

actuación coordinada entre servicios y del Plan Municipal de Emergencia. Funciona las 24 horas del día y los 365 días del año. Se accede a través del número de teléfono General de Emergencias 112.

Central del Samur Social: En el año 2019, se han recibido en la Central del Samur Social un total de 64.067 llamadas. Por sectores atendidos, el mayor porcentaje corresponde a personas inmigrantes con 52,1% seguido de personas sin hogar 14,5%, y personas mayores 12,7%.

La intervención en emergencias colectivas durante el año 2019 ha alcanzado un total de 33, lo que ha supuesto atender a un total de 336 personas.

La evolución de las ayudas económicas de emergencia gestionadas desde la Central del Samur Social en los últimos años ha sido la siguiente:

Tabla 3.7.1. Ayudas económicas de emergencia.

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ayudas	672	1012	1.806	1.145	1.259	1.811	1.031
Importe	127.039€	248.338€	531.171€	275.783€	457.490 €	906.316 €	465.354

Fuente: DGAPICyES

La central de este servicio se ha convertido en un punto fundamental en la atención de las demandas, y en 2019 se han realizado 16.579 atenciones.

El mayor número de alojamientos se han realizado en las dos Unidades de Estancias Breves, una situada en el propio edificio de la Central del SAMUR Social que cuenta con 10 plazas y donde se habilitó la Sala de Convivencia como espacio para pernoctar, con el objetivo de dar una respuesta a todas las familias solicitantes de protección internacional que se presentaban en el servicio. Se alojaron a 1.077 personas. La segunda Unidad, ubicada en la calle Hermanos Álvarez Quintero con 40 plazas, donde han sido 1.660 las personas alojadas. En total en 2019 se han alojado en estos centros 2.066 personas distintas garantizando la cobertura de las necesidades básicas y una atención psicosocial. En la Central de SAMUR Social también hay ubicada una sala dotada de 10 butacas para dar respuesta puntual a situaciones de emergencia en personas sin hogar. Durante el año 2019 pasaron por ella 923 personas.

En relación con el **Programa de Mayores en Riesgo y Personas Mayores sin Hogar**, se han abierto a lo largo del año 2019 un total de 451 expedientes, 278 solicitando “internamiento involuntario”, 191 medidas de incapacitación y el resto sin conllevar medidas.

3.7.2. Personas Sin Hogar

El colectivo de Personas Sin Hogar conforma un grupo social heterogéneo que presenta como características básicas la ausencia de techo y/o alojamiento y el desarraigo. Además sufren otros déficits como precariedad económica, soledad y, en muchos casos, problemáticas añadidas como alcoholismo y otras adicciones, y trastornos mentales. Es un sector constituido mayoritariamente por hombres (78%), aunque en los últimos años se observa un leve incremento en la proporción de las mujeres, que alcanza en algunos momentos el 22%. La media de edad se sitúa en torno a los 44 años.

La ciudad de Madrid cuenta con una amplia y diversificada **Red de Servicios y Centros Municipales de Atención a Personas Sin Hogar**, formada por servicios y recursos municipales y de iniciativa social y actuaciones coordinadas y complementarias, que van desde la intervención en calle y la acogida hasta alcanzar la inserción laboral.

Puerta Única de Entrada (PUE): El SAMUR Social como PUE posibilita una mejor gestión de todas las plazas de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, optimizando los recursos de acogida disponibles. De igual modo posibilita que cada persona usuaria que demanda atención acceda al recurso más adecuado según sus necesidades y perfil. Lo que realiza SAMUR Social es conectar la demanda de atención con la oferta de plazas de acogida y de tarjeta de día (prestaciones que no suponen alojamiento) en los Servicios y Centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar, procediendo a realizar la correspondiente valoración para la asignación de plaza y/o prestaciones.

SAMUR Social cuenta, a través de la correspondiente aplicación informática, con la información actualizada de la disponibilidad de plazas de los Servicios y Centros de la Red de Atención a Personas sin Hogar.

Tabla 3.7.2. Personas distintas atendidas en la red municipal

	2017	2018	2019
Personas nuevas	1.436	1.372	1.222
Personas antiguas	4.026	4.204	5.133
TOTAL	**5.462**	**5.576**	**6.355**
Sexo			
Hombres	4.524	4.509	5.132
Mujeres	938	1.067	1.223
TOTAL	**5.462**	**5.576**	**6.355**
Nacionalidad			
Española	2.418	2.456	2.528
Extranjera	3.044	3.120	3.827
TOTAL	**5.462**	**5.576**	**6.355**

Fuente: DGAPICyES

Los Equipos de Calle: Se trata de un servicio que realiza la función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención a las personas que viven en la calle. Permiten acercar los Servicios Sociales a las personas que se encuentran en la calle y desarrollar una intervención social desde un modelo de búsqueda, proximidad y de acercamiento a los colectivos sociales más excluidos.

Por su parte, el Programa de Rentas Mínimas gestionadas para las personas en situación de calle alcanzó a un número de 363 hombres y mujeres.

Tabla 3.7.3 Intervenciones de los equipos de calle

	2018	2019
Nº de intervenciones	55.671	52.086
Media de atenciones por usuario/a	41,8	40.34
Personas distintas atendidas	1. 331	1.291
Mujeres	216	188
Hombres	1.115	1.103
Españoles/as	639	582
Extranjeros/as	693	709

Fuente: DGAPICyES

En relación con la atención de los diferentes Centros de la Red Municipal, hay que señalar, siquiera brevemente, los siguientes datos:

Centros Abiertos: Son dispositivos de baja exigencia que forman parte de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. En la actualidad se cuenta con los siguientes centros Abiertos: Centro Abierto I "La Rosa", Centro Abierto II "Geranios" y Centro Abierto III "Catalina Labouré-Pozas"

Desde el 1 de agosto de 2019, Centro Abierto II Geranios se ha convertido en el primero de pernocta de la Red municipal de Atención a Personas Sin Hogar en exclusiva para mujeres (30 plazas estables más 5 de emergencia). Las plazas en los servicios de centro de día y pensiones, 30 y 20, respectivamente, siguen manteniendo su carácter mixto.

Tabla 3.7.4. Estancias y ocupación de los Centros abiertos.

Centros Abiertos	Estancias Diurnas	Media ocupación plaza diurna	Estancias Nocturnas	Media ocupación plaza nocturna
Centro Abierto I	10.514	28,80	10.673	29,24
Centro Abierto II	20.626	56,50	12.259	33,58
Centro Abierto III	16.649	45,61	12.262	33,59
Cómputo Total	47.789	43,63	35.194	32,13

Fuente: DGAPICyES

Comedor Catalina Labouré: El Centro Abierto III "Catalina Laborué - Pozas", cuenta además con un comedor social que atiende, no sólo a personas usuarias del Centro Abierto, sino a otras que acuden al mismo derivadas desde otros servicios. Durante el año 2019 el comedor ha proporcionado 16.649 comidas.

Centro municipal de acogida San Isidro: El Centro de Acogida San Isidro es el dispositivo de mayor capacidad de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, ya que cuenta con 268 plazas, 91 para mujeres y 177 para hombres. Los datos generales de atención son:

Tabla 3.7. 5. Datos Generales Centro de Acogida San Isidro.
Fuente: DGAPICyES

INDICADORES	2016	2017	2018	2019
Nº total de estancias en el Centro	98.088	98.088	98.088	98.088
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	771	885	913	795
Hombres	530	626	631	521
Mujeres	241	259	282	274

Centro municipal de acogida Juan Luis Vives: Es el segundo centro municipal de atención a personas sin hogar en relación con su capacidad de acogida, con **132** plazas; los datos generales de atención son:

Tabla 3.7.6. Datos Generales Centro de Acogida Juan Luis Vives.

DATOS GENERALES DE ATENCIÓN				
INDICADORES	2016	2017	2018	2019
Nº total de estancias en el Centro	48.180	54.728	55.480	58.468
Nivel de ocupación	100%	100,6	104,9%	105,4%
Nº de personas acogidas	393	462	316	474
Hombres	307	348	237	352
Mujeres	86	114	79	122

Fuente: DGAPICyES

Centro municipal de baja exigencia "Puerta Abierta": Se trata de un centro de acogida para personas sin hogar que dispone de 132 plazas (106 para hombres y 26 para mujeres). El número de personas atendidas durante 2019 se sitúa en 229, de los cuales 176 son hombres y 56 mujeres.

Tabla 3.7.7. Datos generales centro municipal de baja exigencia Puerta Abierta
Fuente: DGAPICyES

	2016	2017	2018	2019
Nº total estancias en el Centro	45241	44.387	47694	49000
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	211	237	199	229
Hombres	174	199	157	176
Mujeres	37	38	42	53

Programa de actuación coordinada con el centro de protección animal. Durante 2019 se ha atendido a 10 usuarios que tenían mascotas, a través de dos Centros donde se han construido 4 cheniles en cada uno de ellos. Estos centros son el Luis Vives y el Centro Puerta Abierta.

Programa de reducción de daño para personas con dependencia alcohólica. Durante 2019 han participado 42 personas en el programa, utilizando el espacio de consumo controlado. Los resultados son satisfactorios y alentadores, ya que se han reducido las intoxicaciones graves y moderadas, y se ha interiorizado la participación en las actividades del programa y en el funcionamiento del mismo dentro del día a día del centro

Este programa se ha desarrollado en el Centro Abierto I "La Rosa" (19 personas) y en el Centro Puerta Abierta (23 personas).

Programa construyendo hogar: "HOUSING FIRST MADRID". El Ayuntamiento de Madrid ha contado durante 2019 con 75 viviendas en el marco de este programa, las cuales han sido cedidas por parte de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo a las diferentes entidades sociales para su gestión. A lo largo de este año se han incorporado al programa un total de 92 personas, en pisos individuales y en pisos compartidos. En diciembre de 2019 se han mantenido como participantes en el programa 74 personas (59 hombres y 15 mujeres). En el marco de este Programa se alojan a personas sin hogar junto a mascotas.

Programa *HOUSING LED*, alojamientos compartidos en viviendas y pensiones para personas sin hogar. El modelo Housing Led ofrece alojamientos compartidos, de forma temporal, a personas que por su trayectoria vital y por el momento en el que se encuentran, necesitan un periodo de recuperación y preparación para retomar su proyecto de vida o diseñar uno nuevo. Este programa cuenta con 120 alojamientos compartidos, (30 plazas en 10 viviendas, y 90 plazas en habitaciones

individuales y compartidas en pensiones), ubicados en diferentes distritos de la ciudad de Madrid. Durante 2019 se han incorporado a estos alojamientos un total de 156 personas (127 hombres y 29 mujeres).

Programa de alojamientos de acompañamiento social para personas sin hogar en viviendas de tratamiento social. Este Programa cuenta con 29 plazas en diferentes pisos. Pretende ser un recurso de alojamiento y atención integral que favorezca la reinserción social, real y efectiva, de las personas en situación de sin hogar procedentes de los diferentes centros y servicios de la Red Municipal; trabajando y motivando la adquisición de herramientas básicas necesarias y la consolidación de hábitos y conductas socialmente adaptadas, que les permitan la consecución de una vida autónoma, en el menor tiempo posible. A lo largo de 2019 se han alojado un total de 66 personas de las cuales 17 han sido mujeres y 49 hombres.

Programa de intervención con jóvenes sin hogar. Se trata de un Programa con claro contenido preventivo que busca intervenir con los jóvenes entre los 18 y los 21 años que se encuentran en situación de calle por falta de apoyos familiares, sociales y recursos personales.

En el año 2019 han sido 379 los jóvenes atendidos en la red de atención a personas sin hogar de la ciudad de Madrid, un 90,2% son chicos frente a un 9,8% de chicas. En cuanto a la nacionalidad, el 14,8% han sido de nacionalidad española y el 85,2% han sido jóvenes con otras nacionalidades.

Programa de la campaña municipal contra el frío 2018/2019 La campaña 2018/2019 tuvo una duración de 127 días (entre los meses de noviembre y marzo). Se contó con 569 plazas de acogida y se realizaron otras actuaciones complementarias.

Los objetivos de la Campaña de Frío son el incremento de la capacidad de acogida, la puesta en marcha de nuevos dispositivos, el incremento de la intervención en calle con las Personas sin Hogar con mayor grado de desarraigo y exclusión y favorecer el establecimiento de un trabajo coordinado y en red entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades de la iniciativa social.

La campaña tuvo un nivel medio de ocupación del 98,2%, con 2.020 personas atendidas, de las cuales el 87,7% fueron hombres, y el 69,7% personas inmigrantes. La edad media se sitúa entre los 25 y 30 años y se derivaron a otros recursos estables de la red a 1.267 personas usuarias.

Programa de trabajos en beneficio de la comunidad. El Ayuntamiento de Madrid se compromete a facilitar un número de plazas a personas penadas residentes en su municipio, con las especificaciones que figuran en el convenio para el cumplimiento de penas de trabajo en beneficio de la comunidad, en las condiciones establecidas en el artículo 49 del Código Penal y en el Real Decreto 515/2005. Durante 2019 participaron en el programa 112 personas**.**

Programa de voluntariado social En el conjunto de la Red vienen participando de forma sistemática un importante número de personas voluntarias a través de distintas entidades de iniciativa social. Así, en 2019 más de 160 personas han participado en el Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar,

complementado, enriquecido y mejorado la respuesta institucional y técnica Ayuntamiento de Madrid.

Programa de apoyo al tercer sector e iniciativa social. Participación social.

- **El Foro Técnico Local sobre las Personas Sin Hogar en Madrid**: Es un órgano en el que participan las administraciones y las entidades sociales que están comprometidas en la atención a las personas sin hogar. Constituye un espacio estable de estudio y de coordinación cuyo fin es favorecer procesos de actuación globales, integradores y complementarios, capaces de responder a la compleja, diversa y cambiante realidad que presenta el sector social. El Foro se adscribe al Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, y su funcionamiento se desarrolla a través de sesiones plenarias y comisiones de trabajo. A lo largo de 2019 las reuniones del Foro han sido 3 Plenarias y 8 de Comisiones.
- **Convenio de colaboración con la Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda de Marginados (FACIAM):** Esta Federación viene desarrollando desde el año 1981 la atención a personas sin hogar a través de distintos centros y servicios, manteniendo una constante colaboración con el Ayuntamiento. El convenio de subvención firmado para el año 2019 ascendió a 1.800.000€.
- **Programa de Apoyo a la Iniciativa Social: Subvenciones:** El Programa promueve el desarrollo de proyectos que coadyuven y complementen las competencias y actividades municipales.

Tabla 3.7.8. Subvenciones concedidas 2018/2019.

	Entidades	Proyectos	Cuantía
2018	13	13	100.000 €
2019	16	16	120.000 €

Fuente: DGAPICyES

3.8 Inclusión Social y Emergencia Residencial

Este epígrafe engloba actuaciones y programas llevados a cabo por tres dependencias de la Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social (DGAPICES) cuyo objetivo es la promoción de la inclusión social en sus múltiples aspectos y dimensiones.

3.8.1. Inclusión Social

En el marco de las competencias que la DGAPICES tiene encomendadas, están las de garantizar la atención específica y promover e impulsar actuaciones para la inclusión social de personas sin hogar y otros colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social, promover y desarrollar programas específicos para aquellos sectores de población en situaciones de desprotección y promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.

El Departamento de Inclusión Social trabaja en la lucha contra la pobreza y exclusión social en la Ciudad de Madrid, ofreciendo a quienes se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o exclusión social actuaciones correctoras de sus procesos de exclusión, a través de servicios propios o en colaboración con entidades sociales y organismos públicos, complementando otras actuaciones de los servicios sociales de atención social primaria y de personas sin hogar.

La exclusión social es un proceso multicausal que requiere un abordaje multidimensional, por ello lo que ha caracterizado las actuaciones municipales realizadas durante el año 2019 ha sido el enfoque inclusivo y la transversalidad interdepartamental de las mismas. El enfoque inclusivo toma como referencia la definición de inclusión social activa de la Recomendación de la Comisión Europea 2008/867/CE de 3 de octubre que recoge tres principios básicos para garantizar la inclusión social de las personas como garantía de sus plenos derechos y que son:

- El acceso de las personas a unos ingresos económicos básicos y suficientes, así como a los apoyos complementarios necesarios para la cobertura de sus necesidades básicas.
- El acceso de las personas al mercado laboral, removiendo los obstáculos que dificultan el acceso de los más vulnerables a dicho mercado.
- Garantizar unos servicios públicos de calidad para toda la ciudadanía y el acceso a los mismos en igualdad de oportunidades.

La transversalidad interdepartamental tiene que ver con el carácter multidimensional de la inclusión social, que requiere de actuaciones dirigidas a personas y colectivos atendidos desde servicios y programas de otros departamentos de la DGAPICES. Debido a la diversidad de las actuaciones y de los colectivos atendidos limitamos la presentación de nuestros resultados en torno a los tres principios básicos de inclusión social activa descritos anteriormente, agrupando los servicios y programas atendiendo al mayor peso de las actuaciones en torno a cada uno de ellos. No obstante como se podrá comprobar a lo largo de la memoria casi todos se caracterizan por una atención integral y multidimensional que incide sobre al menos dos de ellos.

3.8.1.1. Principio que garantiza el acceso de todas las personas unos ingresos económicos mínimos y apoyos complementarios para la cobertura de sus necesidades básicas.

La ausencia de ingresos económicos, es un elemento determinante en los procesos de exclusión social, la pobreza económica en cualquiera de sus magnitudes sitúa a las personas que la sufren en mayor situación de riesgo para iniciar o perpetuar situaciones de exclusión social.

Desde el Departamento de Inclusión Social se ha apoyado programas de diferentes entidades sociales que tienen como objetivo prioritario paliar situaciones de pobreza económica entre las personas y familias más vulnerables, y que ofrecen desde

garantizar el acceso a una prestación económica reglada, hasta al acceso a servicios básicos de comedor, higiene personal, lavandería etc.

Programa de la Asociación Realidades para la integración social, para el acompañamiento social de las personas sin hogar en el municipio de Madrid, en el marco de la Ley de Renta Mínima de Inserción Este programa facilita el acceso de personas sin hogar, con dificultades de vinculación con los Servicios Sociales de Atención Social Primaria, al doble derecho reconocido en la Ley de Renta Mínima de Inserción de acceder a una prestación económica periódica y el derecho a recibir apoyos personalizados, iniciándose con ello procesos hacia su inclusión social, además el programa también incluye el acceso de sus participantes a plazas de alojamiento en viviendas complementando con ello los procesos de mejora personal iniciados y mejorando su situación previa de alojamiento.

Durante el año 2019, el programa ha atendido a 190 personas, de las cuales 172 han sido altas (146 hombres y 26 mujeres), todas ellas han sido beneficiarias de la prestación de apoyos personalizados y 85 (68 hombres y 17 mujeres) han accedido a la prestación económica de renta mínima de inserción (RMI). Las 87 personas (73 hombres y 14 mujeres) que han recibido apoyos personalizados, son beneficiarias de otras modalidades de prestaciones económicas periódicas, siendo principalmente la pensión no contributiva por discapacidad, subsidio por desempleo o la renta activa de inserción.

En relación a las plazas de alojamiento el programa ha dispuesto de 7 viviendas, 5 unipersonales y 2 compartidas, con un total de 12 plazas que han sido ocupadas por 16 personas del Programa, (10 hombres y 6 mujeres).

Han cursado baja del programa durante el año 2019, 25 personas (22 hombres y 3 mujeres) y hay que destacar que el 56,5% de las bajas se han producido por haber completado los procesos de inclusión social de los participantes.

Con el programa de acompañamiento social de la entidad Realidades se ha conseguido el acceso de personas sin hogar a una prestación económica periódica, que permite favorecer la autonomía personal y económica quien la percibe, pero que en muchos casos es insuficiente para cubrir todas sus necesidades básicas y se perpetúan en los umbrales de la pobreza económica, siendo necesarios otros apoyos complementarios de los que no son ajenas otras personas y familias que en el nuevo contexto socioeconómico surgido tras la crisis económica no han conseguido recuperar un nivel de ingresos que les garantice la cobertura de todas sus necesidades básicas.

Los Programas de San Vicente de Paul y de las Hijas de la Caridad han ofrecido prestaciones básicas de alimentos y otros apoyos complementarios tanto a personas sin hogar como a personas y familias pertenecientes a nuevos colectivos empobrecidos surgidos tras la crisis económica.

Programa Integral de San Vicente de Paúl; Comedor y Centro de Día, de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl, Provincia de Santa Luisa de Marillac. Este programa ha tenido como objetivo posibilitar la cobertura de las necesidades básicas de alimentación, ofreciendo un espacio digno, punto de acogida y referencia para un posterior seguimiento con intervenciones encaminadas a la integración social de personas y familias en situación de exclusión social.

El programa ofrece sus prestaciones a través de dos servicios:

- **Comedor Social** cuya capacidad de atención diaria ha sido de 450 personas distribuidas en tres turnos y que incluye también el reparto de comida preparada para familias.
- **Centro de Día.** Ha facilitado el acceso de las personas atendidas en el programa a los servicios de ducha y lavandería, peluquería, podología, además ha ofrecido actividades lúdico-culturales para la participación y la integración social de éstas, así como talleres formativos, con clases teóricas y prácticas, de cocina española, alfabetización, habilidades domésticas, inglés, búsqueda activa de empleo, promoción de la salud e informática básica.

Centro Integrado Santiago Masarnau. Atención social, talleres, ropero y comedor social de la Sociedad de San Vicente de Paúl de España. El Centro Integrado Santiago Masarnau dirige sus actuaciones a los sectores de población socialmente más desfavorecidos de la sociedad madrileña, atendiendo como tal a personas mayores, drogodependientes, enfermos crónicos, ex-reclusos, inmigrantes, minorías étnicas y personas sin hogar.

El Centro ha tenido disponible un comedor social y ropero y ha desarrollado activamente un aula de informática, así como un taller formativo de Iniciación a la ofimática y Nuevas tecnologías avanzadas.

Ambos programas se articulan a través de la prestación básica de alimentos que facilitan en sus comedores sociales, pero ofrecen una atención integral a las personas y familias beneficiarias en el marco de un proceso de intervención social y siempre ajustados a las necesidades y procesos vitales de las personas destinatarias. Los datos de atención en prestaciones básicas de ambos programas han sido los siguientes:

Tabla 3.8.1. Datos de atención de los dos programas en los diferentes servicios y prestaciones ofertadas desagregados por género.

SERVICIOS	Nº RACIONES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
HIJAS DE LA CARIDAD	Comedor	2.589	1790	799
	Raciones	151.045	106.472	44.573
	Orientación Laboral	620	222	398
	Centro de Día	1730	1136	594
SANTIAGO MASARNAU	Comedor	2.319	1566	753
	Raciones	54.071	43.594	10.477
	Ropero	740	431	309
	Atención Social	3797	2510	1287
	Servicio Médico	491	309	182
	Orientación laboral	391	176	215
	Taller de Informática y Nuevas Tecnologías Avanzadas	72	26	46

Fuente: Memorias de Actividades de los dos Programas de las entidades, San Vicente de Paul e Hijas de la Caridad.

3.8.1.2. Principio que garantiza el acceso al mercado laboral, promoviendo actuaciones que eliminen los obstáculos que dificultan la incorporación de personas vulnerables o en exclusión social a dicho mercado.

Para favorecer los procesos de inclusión social de las personas a las que dirigimos nuestras actuaciones es necesario ofrecer servicios que incluyan como elemento prioritario intervenir sobre aquellos aspectos que impidan y dificulten el acceso de estas a un empleo.

Tras la crisis económica podemos constatar que el empleo se ha precarizado en casi todas sus dimensiones, generando una nueva categoría cada vez más creciente de trabajadores pobres, sin capacidad para cubrir su necesidades básicas, a pesar de ello el acceso al empleo continúa siendo un elemento esencial de inclusión social por lo que desde el Departamento, durante el año 2019, hemos continuado con la prestación de servicios que han puesto su énfasis en la realización de talleres capacitadores y formativos y en el acompañamiento individual para la inserción laboral.

Servicio de Talleres para la inserción social y laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social, con servicio de desayuno y merienda que incorporen productos de comercio justo. Entidad prestadora del servicio UTE Dual Candelita. Este servicio tiene como objetivo promover la inclusión social y laboral de mujeres y hombres, de edades comprendidas entre los 18 y los 65 años, sin hogar y/o en situación de vulnerabilidad o exclusión social, a través de talleres socioeducativos y formativos, acompañamiento socio-laboral y actividades

de ocio; adaptadas a sus necesidades y capacidades y complementándolo con actividades favorecedoras de la participación activa de las personas beneficiarias.

El servicio se articula a través de Talleres Básicos y Talleres Complementarios.

- Los Talleres Básicos son: Informática, Artesanía y Encuadernación, Auxiliar Doméstico y Cocina y Habilidades Sociales y Alfabetización. Ofrecen 68 plazas en turno de mañana.
- Los Talleres complementarios son los de Acompañamiento Sociolaboral y el de Ocio y Tiempo Libre que ofrecen 20 y 30 plazas respectivamente y que se realizan transversalmente en horario de mañana y tarde.

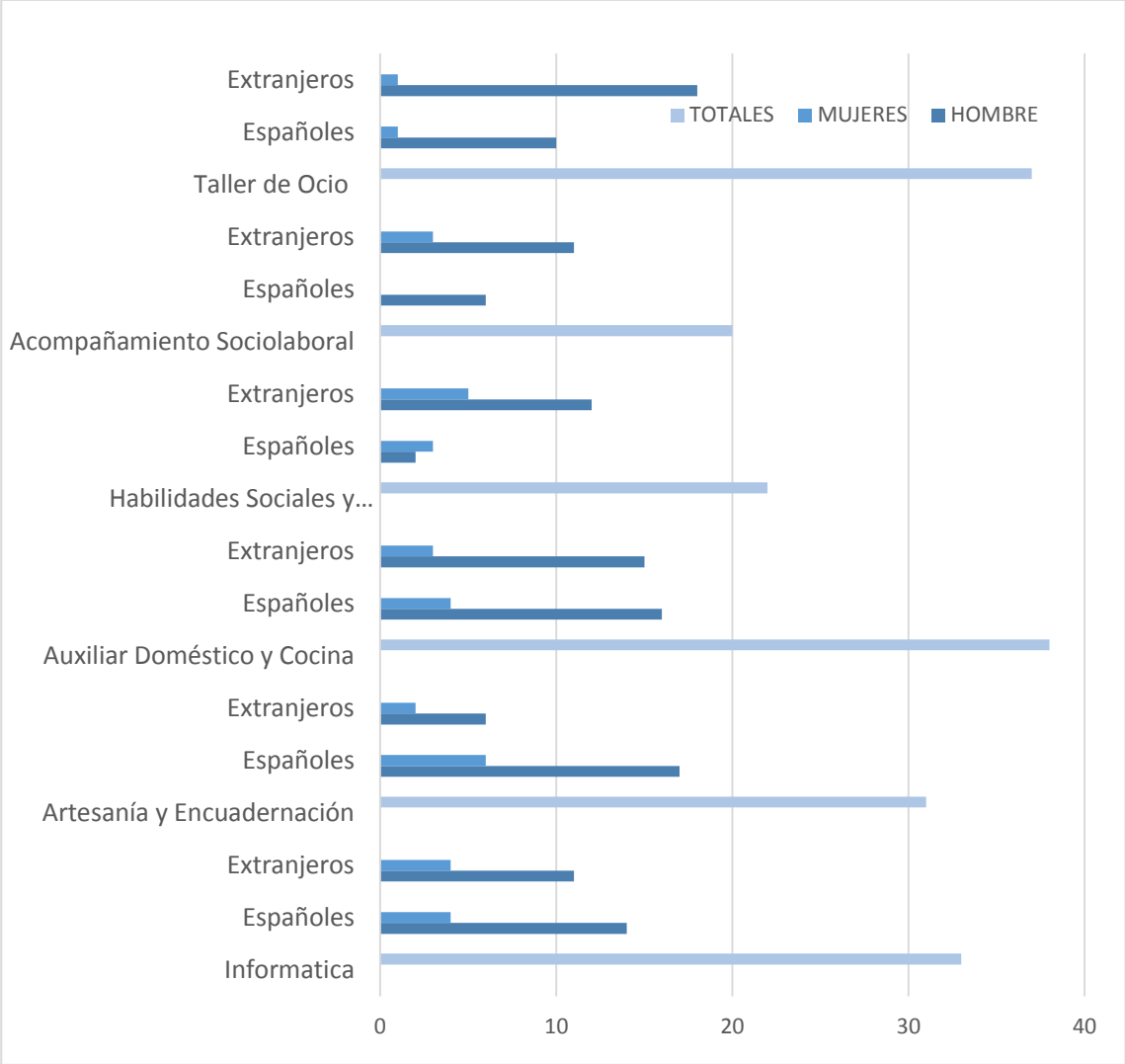
El servicio incorpora además actuaciones de visibilización del mismo; durante el año 2019 se han realizado 10 actuaciones, 4 con la facultad de Químicas de la Universidad Complutense, 2 con el Observatorio Ético Internacional (OBETI), 1 Jornada de Puertas Abiertas y otras 3 con entidades sociales del ámbito de las Personas Sin hogar.

Han participado en el Servicio de Talleres 131 personas (99 hombres y 35 mujeres). Se han recibido un total de 74 derivaciones siendo el 34% de las mismas del Centro de Acogida San Isidro y el 23% de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

Se han producido un total de 61 bajas del servicio, siendo el motivo más prevalente la baja voluntaria, que refleja las dificultades de algunas personas para iniciar procesos de inclusión social y que supone el 57% de las mismas, seguido en un 11% de las bajas por inserciones laborales.

En la siguiente Figura se muestra el número de personas asistentes distintos por cada uno de los Talleres Básicos y Complementarios del Servicio, desagregados por sexo.

Figura 3.8.1. Asistentes a los Talleres Básicos y Complementarios desagregado por sexo.



Fuente: Departamento de Inclusión Social, DGAPICES

Proyecto de Acompañamiento psicosocial e inserción laboral para jóvenes en situación de riesgo y/ o exclusión social (APIL). Entidad prestadora del Servicio, Asociación Centro Trama. Este servicio tiene como objeto desarrollar un proyecto de inserción laboral y de acompañamiento psicosocial de jóvenes, entre los 18 a 30 años, que se encuentren en situación de riesgo y/o exclusión social, a través de itinerarios integrados e individuales de inserción.

Su desarrollo durante el año 2019 ha estado condicionado por la presencia de jóvenes marroquíes principalmente procedentes de los sistemas de protección de menores de Ceuta, Melilla, Andalucía y Madrid y que han llegado a la mayoría de edad en situación administrativa irregular, circunstancia que les sitúa en exclusión social severa, con nulas posibilidades de acceder a una autonomía personal a través del empleo y demandantes de una atención social muy intensiva para el apoyo en la cobertura de sus necesidades básicas.

El servicio ha tenido que fijar prioridades para continuar ofreciendo los servicios previstos a otros jóvenes en situación de vulnerabilidad o exclusión social con otros perfiles de vulnerabilidad que también necesitan apoyo para la transición a la vida adulta. Por ello se han definido tres perfiles para acceder al servicio, en cada uno de ellos se incluyen jóvenes con necesidades muy diferentes, pero que en relación con su empleabilidad tienen la siguiente situación de partida.

- Perfil 1. Jóvenes con óptimas posibilidades de inserción laboral con acompañamiento psicosocial.
- Perfil 2. Jóvenes con posibilidades de inserción laboral tras un periodo de acompañamiento psicosocial de intensidad.
- Perfil 3. Jóvenes con nulas posibilidades de inserción laboral y con necesidad de acompañamiento psicosocial intensivo para la cobertura de sus necesidades básicas.

Durante el año 2019, 117 jóvenes han solicitado acceder al servicio, de ellos han sido altas nuevas 27 jóvenes (23 hombres y 4 mujeres), el resto de jóvenes, se han enmarcado en la mayoría de los casos en el perfil 3, por lo que se han orientado hacia otros servicios más adecuados a sus necesidades.

Han sido alta en el Programa 88 jóvenes durante el año 2019 (79 hombres y 9 mujeres). El 83% de los participantes han sido extranjeros, siendo el 62% de los mismos de origen magrebí. Del total de extranjeros el 67% se encontraba en situaciones administrativas irregulares y enmarcadas en el perfil 3. El acompañamiento psicosocial es la clave de la intervención de este servicio, la flexibilidad, la intensidad y la cercanía son elementos básicos del mismo.

En la siguiente tabla se señalan las diferentes modalidades de atención individual prestada durante el año 2019.

TABLA 3.8.2. Número de atenciones individuales realizadas por modalidades.

MODALIDAD DE ATENCIÓN	Nº DE ATENCIONES
Entrevistas individuales	1.004
Entrevistas en el entorno familiar	10
Atenciones psicológicas	318
Acompañamiento personales	104
Atenciones individuales para la inserción laboral	119

Fuente: Departamento de Inclusión social, DGAPICES

Además del acompañamiento psicosocial el servicio ha realizado otras actuaciones grupales complementarias para la inclusión social de las personas. En la siguiente tabla se relaciona la tipología de actuaciones grupales realizadas.

TABLA 3.8.3. Número y modalidades de actuaciones grupales realizadas

TALLERES	SESIONES
Clases de castellano	74
Taller de relajación	8
Taller de empleo y prelaboral	22
Acciones formativas	15
Asambleas participativas	5
Ocio y cultura	20

Fuente: Departamento de Inclusión social, DGAPICES

Proyecto de Acompañamiento individual para el empleo de personas residentes en alojamientos alternativos municipales. Entidad prestadora del Servicio Ingeus S.L

Con el objetivo de contrastar la importancia que tiene el acceso al mercado laboral para avanzar en los procesos de inclusión social de las personas y familias beneficiarias de los servicios de la anterior Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, durante el primer semestre del año 2019 se puso en marcha un proyecto piloto de "Acompañamiento individual para el empleo de personas residentes en alojamientos alternativos municipales".

El proyecto tenía como objetivo conseguir el acceso al empleo de personas en situación de exclusión socioresidencial alojadas en servicios de alojamiento alternativo de los servicios sociales municipales, como medio para favorecer la viabilidad y sostenibilidad de su autonomía socioresidencial.

Se realizó durante el primer semestre del año 2019 y se derivaron 62 personas (28 hombres y 34 mujeres) desde 14 diferentes servicios derivadores, finalmente fueron seleccionadas para el proyecto 26 personas, (12 hombres y 14 mujeres), de las cuales finalizaron el proyecto 24 (12 hombres y 12 mujeres). El 63% de los participantes fueron de origen extranjero y el 69% llevaban más de dos años en situación de desempleo.

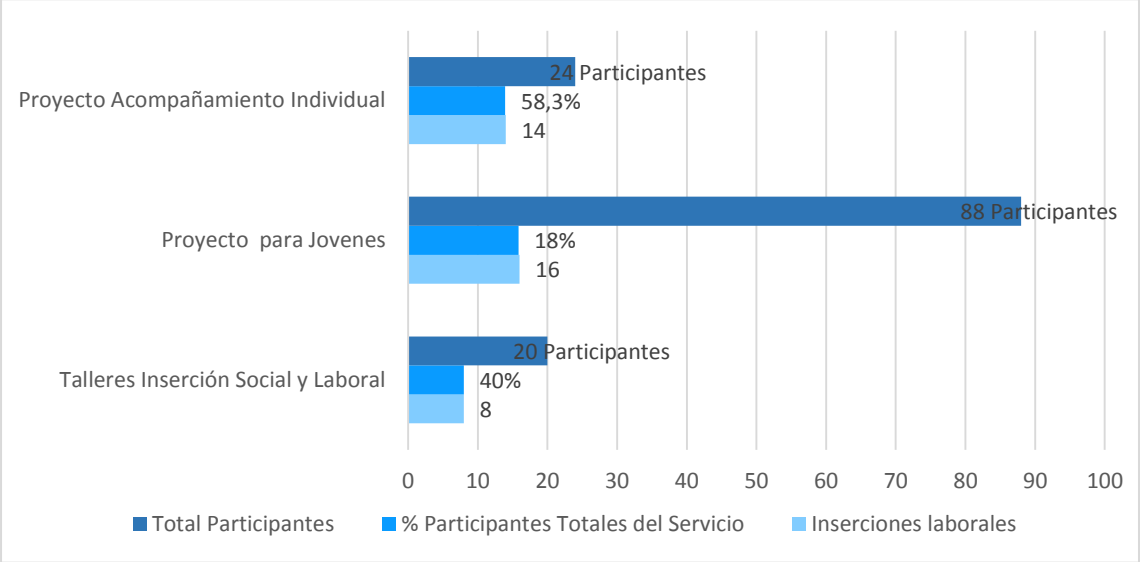
El contenido del proyecto estaba basado en el apoyo individual, píldoras formativas y gestión con empresas; el total de actuaciones realizadas en estos ámbitos fue el siguiente:

- 511 atenciones individuales.
- 17 sesiones de píldoras formativas.
- 101 gestiones con empresas.

Tras los seis meses de intervención, 14 personas (9 mujeres y 5 hombres) consiguieron una inserción laboral, es decir el 58% de participantes que finalizaron el proyecto.

Para finalizar con las actuaciones recogidas en este apartado presentamos una tabla en la que se señalan el número de inserciones laborales por cada uno de los servicios realizados y el porcentaje que suponen sobre el total de participantes en cada uno de ellos.

Figura 3.8.2. Número y porcentaje de inserciones laborales sobre el nº de participantes por cada uno de los servicios que incluyen actuaciones de acompañamiento para el empleo.



Fuente: Departamento de Inclusión social, DGAPICES

Los resultados obtenidos nos permiten concluir que con servicios de empleo que incorporen metodologías basadas en los principios de individualidad, flexibilidad, cercanía e intensidad, es posible la inserción laboral de personas en riesgo y/o exclusión social pertenecientes a diferentes colectivos que se encuentran especialmente alejados del mercado laboral, y que tienen dificultades de inserción laboral a través de los servicios generales de empleo.

3.8.1.3. Principio de garantía de acceso a unos servicios públicos de calidad, educativos, sanitarios, vivienda, etc., como ciudadanos y ciudadanas de pleno derecho y en igualdad de oportunidades.

En este apartado hemos incluido aquellos servicios y programas realizados y apoyados desde el Departamento de Inclusión Social que realizan actuaciones para promover el acceso de las personas destinatarias a diferentes prestaciones y actuaciones, poniendo el énfasis entre otros aspectos en la participación activa de sus participantes.

Servicio de Alojamientos no institucionalizados con acompañamiento social para personas sin hogar o riesgo de exclusión social. Entidad Prestadora del Servicio Grupo 5. Este servicio se ha realizado durante el año 2019 a través de dos contratos de prestación de servicios diferentes, Servicio de alojamientos no institucionalizados (ANI) hasta el 30 de octubre de 2019 y Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento Social para Personas en situación de exclusión socioresidencial y de alojamiento socioresidencial (ATAAS), desde el 1 de noviembre de 2019.

Ambos servicios han compartido la misma finalidad, que es garantizar el acceso a las personas en situación de exclusión socioresidencial a una plaza de alojamiento,

en modalidad de pensión y/o piso, y un acompañamiento social para erradicar los factores de exclusión y favoreciendo sus proceso de inclusión social, consiguiendo la autonomía residencial de sus participantes.

Durante el año 2019 ha ofrecido 100 plazas en pensión, 51 plazas en viviendas compartidas y 1 piso de emergencia gestionado por el Departamento de Samur Social y Personas Sin Hogar. Se han recibido 246 derivaciones (142 hombres y 104 mujeres), proviniendo el 87,8% de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria, de las cuales 227 correspondieron a personas adultas solas y a 9 unidades familiares.

La distribución de las personas alojadas según la modalidad de alojamiento ha sido de 74 personas nuevas en pensión y 71 personas nuevas en plazas de pisos compartidos.

En la siguiente tabla se recoge el número de personas alojadas en el servicio durante el año 2019 en cada una de las modalidades de alojamiento previstas y desagregadas por género y modalidad de alojamiento.

Tabla 3.8.4. Tabla de personas alojadas en cada una de las modalidades de alojamiento, por género y nacionalidad.

Personas atendidas	Hombre		Mujer		Total
	Español	Extranjero	Española	Extranjera	
Pensiones	75	49	34	13	171
Pisos	33	35	31	26	125
TOTAL	108	84	65	39	296

Fuente: Departamento de Inclusión Social, DGAPICES

Durante el año 2019 se han producido 137 bajas; el motivo de baja más prevalente es la salida a vida autónoma que supone el 35,04% del total, siendo el segundo la salida a otro servicio de alojamiento con un 29,9%.El tiempo medio de estancia de las personas alojadas según la modalidad de alojamiento durante el año 2019 ha sido de 495 días en la modalidad de pensión y de 238 días en la modalidad de pisos compartidos.

Durante el año 2019 el Servicio sigue consolidándose como referente para los Servicios Sociales de Atención Social Primaria de la prestación de alojamiento alternativo de personas o parejas que inician procesos de exclusión socioresidencial.

Programa de atención social a mujeres en situación de exclusión social de Caritas Diocesana de Madrid. El Programa ofrece dos espacios de acogida y encuentro, como centros de referencia para dar a las mujeres en situación de vulnerabilidad y exclusión social un soporte de apoyo social y relacional, con acceso recursos en coordinación y atención social.

Los dos espacios de acogida que contempla el programa han sido:

1. Servicio de Alonso Cano, para mujeres en situación de exclusión social o de vulnerabilidad situado en el distrito de Chamberí. Su objetivo ha sido

ofrecer un espacio social de encuentro con otras mujeres, donde desarrollar habilidades personales y sociales, previniendo situaciones de exclusión y favoreciendo mayor integración social. Se ha trabajado con las mujeres en tres áreas:

- Capacitación en habilidades personales y sociales: Talleres de desarrollo personal, sanitario, social, educativo y/o jurídico.
- Actividades de Ocio y Tiempo Libre.
- Acciones de sensibilización y prevención contra la violencia hacia la mujer.

Durante 2019 han participado 138 mujeres, de las cuales 28 han sido alta durante el año 2019, el 67,4% han sido de nacionalidad española y la media de edad se encuentra en los 60 años; en relación a la situación de alojamiento el 45,6% se encuentra en alguna de las categorías de ETHOS.

2. Servicio en "Luís Vélez de Guevara" para mujeres en situación de exclusión social, situado en el distrito Centro. Este servicio se constituye como un centro abierto de acceso directo dirigido a mujeres en situación de exclusión social severa, y de baja exigencia en las que convergen una o varias de las siguientes características: situación de calle, residentes en pensiones o infraviviendas, con problemas de salud mental, con problemas de adicciones, sin red familiar, ejerciendo la prostitución, sin vínculo con otras instituciones sociales, etc. A lo largo de 2019, se han atendido a un total de 656 mujeres y se han prestado servicios básicos y de ocio favorecedores de la permanencia en el Servicio.

Tabla 3.8.5. Servicios básicos y de ocio prestados a las mujeres que han acudido al Servicio Luis Vélez de Guevara.

	Atenciones	Mujeres
Servicio de ducha	2449	295
Servicio de lavandería	1693	288
Kits de Higiene entregados	251	172
Utilización de ordenadores	1901	
Utilización juegos, libros, otros	1057	
Televisión	1710	
TOTAL	**6760**	

Fuente: Memoria de Actividades del Programa de Cáritas Diocesana de Madrid.

Ambos servicios están consolidados como espacios de acogida y encuentro entre mujeres en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social, cada uno de ellos ofrece una atención muy específica de acuerdo al perfil y necesidades de las mujeres atendidas, constituyen un soporte social básico desde los que promover e iniciar los procesos de inclusión social. Se trata de un programa único por su finalidad, metodología y contenidos en la Ciudad de Madrid.

Programa para la promoción social de Promoción Social en Cañada Real y agrupamientos urbanos a través de la intervención con mediadores y mediadoras de etnia gitana y de origen rumano de la Asociación Barró. Este programa se ha

dirigido a población residente en espacios de exclusión residencial como son la zona de Cañada Real y otros agrupamientos urbanos diseminados por la Ciudad de Madrid. Se trata principalmente de personas de etnia gitana y nacionalidad española y rumana y personas de origen magrebí.

Sus objetivos han sido posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de igualdad de género, la convivencia vecinal y la formación e inserción laboral de la población destinaria del proyecto, la inserción laboral de mediadores y mediadoras de etnia gitana, la formación en mediación social a población destinataria del proyecto y el apoyo a Samur Social/ equipos de calle en la intervención en asentamientos urbanos.

Para la consecución de sus objetivos durante el año 2019 han sido múltiples y variadas las actuaciones realizadas, a continuación se detallan las más relevantes en cada área geográfica de actuación, con el número de participantes y personas destinatarias de las mismas.

1. **Zona de Cañada Real.**
   - Talleres para la capacitación en habilidades personales y sociales (salud, género y convivencia). Han participado 25 mujeres.
   - Talleres socioeducativos y de alfabetización para el Grupo de Mujeres del Camino sin asfaltar. Han participado 17 mujeres.
   - Seguimiento del curso de obtención del carnet de conducir. Han participado 18 personas (12 mujeres y 6 hombres).
   - Grupo de mujeres jóvenes. Han participado 6 mujeres.
   - Refuerzo educativo de niños y niñas del Camino sin asfaltar. Han participado 35 menores.
   - Actividades de ocio y salidas culturales con familias. Han participado 25 familias.
   - Actividades de ocio con menores. Han participado 35 menores.
   - Intervención de 5 mediadores y mediadoras en Centros escolares de Villa de Vallecas con menores escolarizados de Cañada Real. Las actuaciones han estado dirigidas a 323 menores.
   - Intervención de 2 mediadores y mediadoras en dos rutas escolares de Villa de Vallecas. Las actuaciones han estado dirigidas a 92 menores.
   - Participación de 6 mediadores y mediadoras en actividades sociocomunitarias para la convivencia intercultural en Cañada Real. Han participado 43 personas (38 mujeres y 5 hombres).
2. **Agrupamientos Urbanos en la Ciudad de Madrid.**

   Durante el año 2019 tres profesionales técnicos en mediación (2 mujeres y 1 hombre) han colaborado con Samur Social en la intervención en agrupamientos urbanos en la Ciudad de Madrid. 59 personas (23 hombres y 36 mujeres) residentes en estos agrupamientos han accedió a servicios públicos (salud, empleo, consulados etc.) con el apoyo de estos mediadores y 9 de ellos (5 hombres y 4 mujeres) han accedido a clases de alfabetización y español impartidas por la Asociación Barró.

   Convenio de Colaboración con la Fundación Real Madrid para el desarrollo de programas sociodeportivos para la inclusión social de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social.

Con este Convenio se vienen realizando diferentes programas de contenido Sociodeportivo con personas de colectivos vulnerables o en exclusión social.

Durante el año 2019 se han realizado los siguientes Programas:

1. Programa de Escuelas Sociodeportivas de Baloncesto y Fútbol dirigidas a menores de las familias residentes en los dispositivos del "Programa de Intervención Sociocomunitaria con Familias Inmigrantes en el municipio de Madrid" de la entidad ACCEM, a través de un convenio de subvención nominativa con el Ayuntamiento de Madrid, situados en Valdelatas y San Roque. El programa tiene una duración de curso escolar, por lo que en el 2019 se han realizado dos programas diferenciados, uno de enero a mayo de 2019 y otro de noviembre a diciembre de 2019. Para la realización de este programa ha sido necesaria la contratación de un servicio para apoyar a los niños y niñas en su asistencia y participación.

Tabla 3.8.6. Tabla de niños y niñas participantes en los programas sociodeportivos de la Fundación Real Madrid.

Menores Participantes Enero-Junio 2019				Menores Participantes Noviembre-Diciembre 2019			
Fútbol		Baloncesto		Fútbol		Baloncesto	
Niños	Niñas	Niños	Niñas	Niños	Niñas	Niños	Niñas
12	3	8	5	11	9	3	5
TOTALES	15	TOTALES	13	TOTALES	20	TOTALES	8

Fuente: Departamento de Inclusión Social, DGAPICES

2. Programa de Actividades Socio-deportivas con personas residentes en el Centro de Acogida Juan Luis Vives, de la Red Municipal de Personas Sin Hogar. Durante el año 2019 se han continuado realizando acciones socio-deportivas por parte de monitores de la Fundación Real Madrid con las personas residentes en el Centro de Acogida Juan Luis Vives. Se han realizado principalmente en el mismo Centro de Acogida, aunque también se ha favorecido su participación en actividades deportivas de carácter popular fuera del Centro, favoreciendo los procesos de inclusión social de sus participantes. Los participantes en estas actividades han sido 60 personas (27 mujeres y 33 hombres)

Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo, para la Gestión del Programa de Viviendas Solidarias con Entidades en la Ciudad de Madrid. Este convenio tiene como objeto la cesión de viviendas de la Empresa Municipal de la Vivienda (EMVS) a entidades sociales para el desarrollo de proyectos sociales dirigidos a personas y colectivos en situación de exclusión socioresidencial, en el marco del Programa de Viviendas Solidarias en la Ciudad de Madrid.

El Programa se gestiona a través de tres departamentos de la Dirección General; Departamento de Inclusión Social, Departamento de Servicio de Atención a la Emergencia Residencial (SAER) y Departamento de Inmigración y Refugio, atendiendo a los colectivos destinatarios de los proyectos realizados por las diferentes entidades participantes en el programa.

Desde el Departamento de Inclusión Social, se ha gestionado la parte del programa que incluye a las entidades sociales que han dirigido sus actuaciones a colectivos específicos tales como; jóvenes, LGTBI, personas sin hogar, diversidad funcional, etc.

Durante el año 2019 en el subprograma de colectivos específicos han participado 21 entidades con 59 viviendas asignadas y el número total de personas alojadas ha sido de 274 (195 hombres y 74 mujeres).

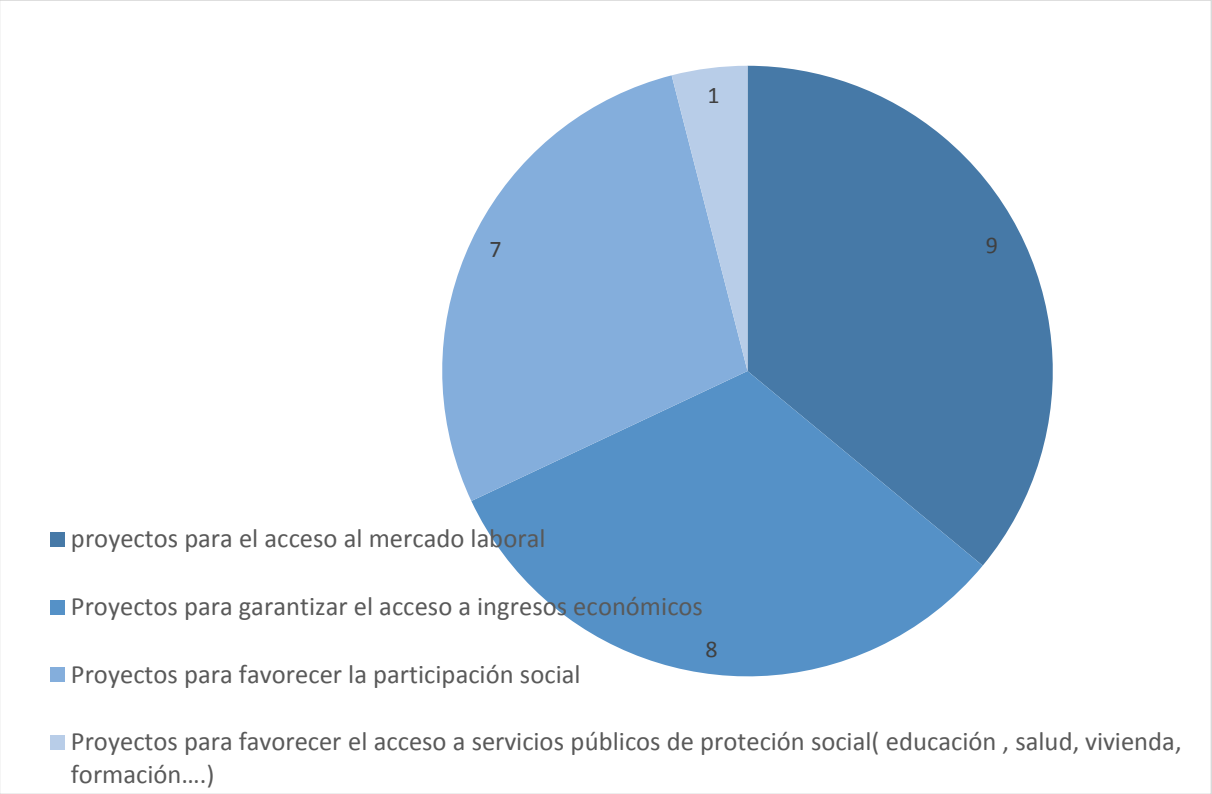
Convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la anterior Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social 2019. Esta Convocatoria ha tenido como finalidad fomentar y promover el desarrollo de proyectos que complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo 2019-2021.

La convocatoria del año 2019 tenía prevista una línea de actuación de *Inclusión Social de Colectivos Vulnerables* gestionada directamente desde el Departamento de Inclusión Social. Los objetivos específicos a los que han debido responder los proyectos presentados de acuerdo al PES han sido los siguientes:

1. Favorecer la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social a través de actuaciones que faciliten el acceso al mercado laboral:
2. Favorecer la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social, a través de actuaciones que garanticen el acceso a ingresos económicos o la cobertura de necesidades básicas de manutención y alojamiento:
3. Favorecer la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social, a través de actuaciones que favorezcan su participación social:
4. Favorecer la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social a través del acceso a servicios públicos de protección social (educación, salud, vivienda, formación):

Se presentaron a la convocatoria 53 proyectos, de los cuales finalmente fueron subvencionados 25; su distribución de acuerdo con los objetivos específicos descritos anteriormente queda reflejado en la siguiente figura.

Figura 3.8.3. Número de Proyectos presentados por cada uno de los objetivos específicos de la convocatoria por la Línea de Inclusión Social de colectivos vulnerables.



Fuente: Departamento de Inclusión Social, DGAPICES

Las personas destinatarias de los proyectos subvencionados han sido 2.109, de las cuales 1.158 son mujeres, 695 hombres y 256 menores, y los colectivos de atención más representados en los proyectos han sido por este orden los siguientes: Personas y familias en situación de exclusión social, jóvenes, mujeres y personas con diversidad funcional.

3.8.2. Servicio de asesoramiento a la emergencia residencial

El Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER) desarrolla cinco líneas estratégicas de actuación ante la exclusión socio-residencial de personas vulnerables, que son:

- **Intermediación socio-jurídica** en casos de pérdida de vivienda o riesgo de la misma ya sea por endeudamiento hipotecario, impago de arrendamiento u ocupación. El equipo de profesionales del SAER realiza atención diaria a las citas solicitadas por personas residentes en la ciudad de Madrid, que en 2019 fueron un total de 988, incluyendo las que acudieron presencialmente, las

derivadas desde otros recursos o solicitadas vía internet o por teléfono en el 010.

- **Apoyo técnico a los servicios sociales de los 21 distritos** madrileños para la atención de casos que precisen intermediación socio-jurídica de la tipología mencionada en el punto anterior.
- **Gestión de la Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA)** para la población de la ciudad de Madrid en situación de exclusión socio-residencial por pérdida de vivienda habitual. Se valora la situación socio-económica de cada integrante de la unidad de convivencia en aquellos casos en que las personas carezcan de redes socio-familiares de apoyo y otras alternativas de vivienda, entre otros factores, para asegurar una derivación al recurso adecuado de alojamiento de la Red municipal de PAA.
- **Atención a solicitudes de juzgados y otras instituciones**, fundamentalmente, Defensor del Pueblo y Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas. Se responde a diversas solicitudes de información (oficios), elaborando informes de valoración solicitados por dichas instituciones ante casos de personas o familias vulnerables involucradas en procesos de desahucios.
- **Seguimiento del realojo del núcleo chabolista denominado "El Gallinero"**, realizar el seguimiento del itinerario de inserción socio-residencial de cada una de las unidades de convivencia junto con los servicios sociales del distrito (ASP). Coordinar todas las actuaciones municipales con el objeto de realizar una intervención coherente a la inserción socio-residencial.

Tabla 3.8.7. SAER en cifras (Nº de actuaciones en 2019 según líneas de intervención)

Intermediación en casos de riesgo de pérdida de vivienda: Casos abiertos, tramitándose y cierres de expedientes reactivados de años anteriores	**2.142**
Número de casos de intermediación resueltos con acuerdos para evitar la pérdida de vivienda o con solución habitacional alternativa	**917**
Gestión alojamientos alternativos: Personas valoradas que han sido alojadas en recursos de la prestación de alojamiento alternativo (PAA) con acompañamiento social e intervención durante su estancia en los recursos.	**827**
Atención a solicitudes de juzgados y otras instituciones: Valoraciones realizadas **Informes elaborados**	**991** **423**
Realojo del gallinero: Número de personas que continúan en el proceso de realojo del "gallinero"	**83**

Fuente: SAER- DGAPICES

3.8.2.1. Misión, visión y actuaciones previstas en el 2020: SAER es un Servicio social público y gratuito que ofrece atención especializada a las personas residentes de Madrid en aquellas situaciones de pérdida de vivienda habitual que generan una situación de exclusión socio-residencial a la persona o unidad familiar, promoviendo la gestión de alternativas residenciales cuando proceda.

Trabajamos en coordinación con todos los sectores implicados, desde una perspectiva interdisciplinar y de trabajo en equipo, que permita ofrecer respuestas coordinadas e integrales ante las situaciones de exclusión socio-residencial.

El SAER tiene la visión de actuar desde servicios sociales contribuyendo a la reducción del número de procesos de exclusión socio-residencial de las tipologías 8 y 9 de la escala ETHOS[12], y contribuyendo al descenso de la tasa de población en riesgo de pobreza o exclusión social en la ciudad de Madrid.

Desde esta perspectiva, las actuaciones del SAER tienen el objetivo de que las personas en situación de riesgo o exclusión socio-residencial:

- Entiendan con claridad la información de carácter jurídico y económico que reciben de las distintas entidades en casos de endeudamiento con riesgo de pérdida de la vivienda habitual, y sepan cómo abordar la situación.

- Eviten la pérdida de vivienda habitual por desconocimiento o falta de información especializada, asesorándolas sobre las posibilidades de acción en cada proceso previo o posterior a un endeudamiento o desahucio.

- Sean asesoradas cuando la negociación económica de la deuda con las entidades financieras sea posible, para que valoren las alternativas más adecuadas a su caso (reestructuración de la deuda, quita, dación, condonación, moratoria, etc.).

- Eviten la situación de calle accediendo a la Prestación de Alojamiento Alternativo Temporal en aquellas situaciones de vulnerabilidad en que no se haya evitado la pérdida de la vivienda habitual (emergencia residencial).

- Alcancen su autonomía residencial durante la estancia temporal en los alojamientos alternativos municipales, mediante la intervención y el acompañamiento social de equipos profesionales.

[12] Tipologías 8, 9 y 10 del epígrafe C "vivienda insegura" de la escala ETHOS, instrumento asumido como referente para la valoración y clasificación de las modalidades de exclusión socio-residencial en el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre «El problema de las personas sin hogar» (2012/C 24/07)".

Los objetivos de desarrollo sostenible frente a la exclusión socio-residencial en la agenda 2030: En SAER se actúa sobre la problemática de la pérdida de la vivienda habitual que genera exclusión socio-residencial y contribuye de forma directa al incremento de población en riesgo de pobreza. Su misión y visión se dirigen en conjunto a varias de las metas definidas por tres ODS de la Agenda 2030, que son los siguientes:

- **Objetivo 1.** Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo
- **Objetivo 10**. Reducir la desigualdad en y entre los países.
- **Objetivo 11**. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

La exclusión socio-residencial entre la población con menores ingresos es un problema que se ha ido ampliando y extendiendo a partir de la crisis económica. No en vano el Relator Especial de las Naciones Unidas sobre la extrema pobreza y los derechos humanos tras su reciente visita a España ha señalado en su informe[13] "la subida de los precios de la vivienda se ha visto acompañada por tasas sorprendentes de desalojos: el número anual de desalojos aumentó de 16.097 en 2006 a 59.671 en 2018" además de los datos del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), también ha subrayado que dicho año el 24% de la población se enfrentó a la "exclusión de la vivienda" además de los 4,6 millones de personas que residían en viviendas inadecuadas[14].

A pesar del escaso avance que se ha producido tras la crisis en cuanto al problema de la vivienda, el total de ejecuciones hipotecarias en la Comunidad de Madrid ha descendido ligeramente desde el 2013 hasta el 2018[15]. En el caso de los impagos de arrendamientos sin embargo, esta situación se ha revertido y han ido incrementándose desde el 2016, igual que los diversos tipos de desahucios incluidos en la categoría "otros".

En cuanto a la **estrecha relación existente entre el riesgo de pobreza y la pérdida de la vivienda habitual,** queda clara al comparar los datos del CGPJ sobre lanzamientos ejecutados con la evolución creciente entre 2011 y 2018 del índice de riesgo de pobreza.

---

[13] Declaración del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, Philip Alston, sobre la conclusión de su visita oficial a España. Publicado el 7 de febrero del 2020. Disponible el 12/02/2020 en: https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25524&LangID=S#_ftnref51

[14]Citando datos de: Fundación FOESSA, "Vulneración de derechos: Vivienda",https://caritas-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/sites/16/2019/06/Focus-Vivienda-FOESSA.pdf

[15] CGPJ (2020) Efectos de la crisis en los órganos judiciales. Lanzamientos practicados por partidos judiciales. Disponible el 04/02/2020 en http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estudios-e-Informes/Efecto-de-la-Crisis-en-los-organos-judiciales/

Tabla 3.8.8. Evolución del indicador AROPE en la Comunidad de Madrid entre los años 2011 y 2018[16]

	Tasa de riesgo de pobreza o exclusión social (indicador AROPE)	En riesgo de pobreza (renta año anterior a la entrevista)	Con carencia material severa	Viviendo en hogares con baja intensidad en el trabajo
2018	19,0	16,1	4,7	6,5
2017	20,6	16,9	5,4	9,2
2016	21,7	18,2	4,3	10,4
2015	20,5	15,1	5,7	10,5
2014	19,2	14,7	4,8	9,6
2013	20,1	13,4	7,3	9,3
2012	19,8	14,2	5,6	8,2
2011	18,6	14,0	2,7	7,9

Fuente: INE 2018 ECV[17]

De hecho, al igual que los desahucios también la evolución del indicador AROPE (por las siglas en inglés de *At risk of poverty or social exclusión*) en la Comunidad de Madrid experimentó un crecimiento constante hasta el 2013, posteriormente se han producido ligeros descensos que no pueden interpretarse aún como una tendencia a la baja, sobre todo por los repuntes interanuales en alguna de las tres dimensiones del indicador de riesgo de pobreza o exclusión social.

Considerando las tres de dimensiones, se puede concluir que, en el 2018, el 27,3% de la población de la Comunidad de Madrid se encontraba en riesgo de pobreza o exclusión social con respecto a alguna de sus tres dimensiones[18]. Ante los datos, la necesidad de reforzar las políticas sociales en el ámbito de la exclusión socio-residencial parece evidente. Para concluir, hay que subrayar que la intervención del SAER ha evitado la pérdida de vivienda en muchos casos, a continuación se refleja en la cobertura de la atención realizada.

3.8.2.2. Intermediación socio-jurídica preventiva ante el riesgo inminente de pérdida de vivienda: La intermediación socio-jurídica es una línea de actuación preventiva frente a la exclusión residencial en el ámbito municipal. Su labor parte

[16] Indicador multidimensional que puso en marcha la Estrategia Europea 2020 , denominado AROPE (At-Risk-of Poverty and Exclusion), que combina la Tasa de Riesgo de Pobreza Relativa (60 % mediana de los ingresos por unidad de consumo), con la carencia material severa (de al menos 4 conceptos de una lista de 9) y la baja intensidad del empleo en los hogares (hogares en los que sus miembros en edad de trabajar lo hicieron menos del 20 % del total de su potencial de trabajo durante el año de referencia). Según la metodología AROPE las personas contabilizadas en uno de los tres indicadores no se incluyen en el resto.

[17] INE 2018. Datos de la última publicación de la Encuesta de Condiciones de Vida. Disponible el 11/12/2019 en: https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=10011

[18] Tal y como se señala en la metodología del INE, las personas contabilizadas en una de las tres dimensiones del Indicador AROPE no se contabilizan en las demás. Disponible el 14/02/2020 en:

https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259941637944&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios/PYSLayout

de la valoración de las alternativas existentes ante un caso de desahucio, para ello se analiza la situación socioeconómica de la persona o familia endeudada y se promueve si es posible la negociación con la propiedad. A veces un aplazamiento puede ser la oportunidad para que mejore la situación económica de una familia pudiendo luego hacer frente a los pagos. Otras, la propiedad valora la reestructuración de la deuda.

En síntesis, la intermediación consiste en promover acuerdos económico-jurídicos entre las partes implicadas. Cuando no existen posibilidades de lograrlo y va a producirse el desahucio, se valora el caso para evitar situaciones de desprotección, y se procede a gestionar alternativas residenciales cuando se determina la necesidad.

Tabla 3.8.9. Número total de casos de intermediación socio-jurídica atendidos en el 2019

DATOS DE INTERMEDIACIÓN SOCIO-JURÍDICA DEL 2019	ENTRADAS EN 2019	CASOS ATENDIDOS DE AÑOS ANTERIORES	TOTAL
Casos-expedientes de endeudamientos hipotecarios/ejecuciones	281	26	307
Casos-expedientes de impagos de arrendamientos	895	16	911
Casos-expedientes de ocupaciones	613	19	632
Casos-expedientes de otros tipos de desahucios (fin de contrato de arrendamiento, déficit de habitabilidad, hacinamiento, etc.)	273	4	277
Casos pendientes de información (sin distrito)	15		15
TOTAL	2.077	65	2.142

Fuente: SAER- DGAPICES

Teniendo en cuenta los datos del 2019, como se refleja en la tabla anterior, el total de casos de intermediación sobre los que se intervino fueron 2.142, incluyendo la atención a endeudamientos hipotecarios, impagos de arrendamientos o por ocupaciones, y en menor número, a otros tipos de desahucios de otras modalidades (por déficit de habitabilidad, hacinamiento, fin del contrato de arrendamiento, etc.), también se contabilizan las 65 intervenciones de casos de años anteriores que se han reabierto y cerrado en el 2019.

De los casos atendidos en el 2019, analizando su tipología, la que mayor incidencia presenta son los desahucios por impagos de arrendamientos, con 911 casos, seguidos de las ocupaciones con 632 y en menor volumen las ejecuciones hipotecarias que alcanzaron 307.

En cuanto a los resultados de la intermediación, cabe señalar que en un alto porcentaje la intervención sobre un caso puede prolongarse más de un año, por lo que su resolución puede producirse en el año siguiente de su apertura o incluso dos o más años después. En este sentido, en el 2019 también se han reactivado casos de años anteriores que han requerido nuevas actuaciones.

Tabla 3.8.10. Acuerdos para evitar la pérdida de vivienda o con soluciones habitacionales alternativas

TIPO DE ACUERDOS LOGRADOS	TOTAL 2019
Expedientes resueltos con acuerdos incluyendo CBP, reestructuración, condonación, moratoria, y alquileres sociales	170
Expedientes con resoluciones de acceso a la PAA	102
Expedientes con resolución de Vivienda pública (EMVS-AVS)	42
Expedientes resueltos con aplazamientos	603
TOTAL	917

Fuente: SAER- DGAPICES

Para finalizar, hay que añadir que el dato de los 917 acuerdos alcanzados para evitar la pérdida de vivienda o con soluciones residenciales alternativas, refleja un impacto positivo bastante elevado de la intermediación realizada en el 2019, no solo por evitar la situación de calle y desprotección de familias con alta vulnerabilidad, sino también porque cada caso afecta a varias personas al tratarse prácticamente en su totalidad de expedientes de familias. Por tanto, esta línea de intervención que, como se ha comentado, suele ser intensiva tanto por la coordinación requerida como por su prolongación en el tiempo, contribuye de forma directa a reducir los procesos de exclusión residencial en Madrid.

3.8.2.3. Gestión de la prestación de alojamiento alternativo En los procesos de endeudamiento y riesgo de pérdida de vivienda que afectan a personas o familias en situación de exclusión socio-residencial que no pudieron ser resueltos mediante la intermediación socio-jurídica, los lanzamientos son ejecutados y se procede a la valoración del caso para gestionar el posible acceso de las personas afectadas a la PAA, siempre que confluyan una serie de requisitos.

Los principales aspectos diferenciadores de la PAA frente a otros recursos municipales habitacionales o de alojamiento son:

La PAA implica una **intervención social intensa y continuada** con la persona o familia alojada.

- **Los dispositivos son recursos de alojamiento compartido con otras personas y familias.** Esta característica se valora como positiva para la intervención puesto que favorece el establecimiento de redes de apoyo mutuo entre las personas o familias alojadas, ya sea para el intercambio de información práctica de utilidad, para el cuidado de menores o para otros fines. En ocasiones este

apoyo incluso ha propiciado que algunas familias, a su salida de los recursos, accedan a alquileres a precio de mercado de manera compartida. De esta forma pueden afrontar el pago de las rentas, mientras que para una sola familia puede resultar imposible en las actuales condiciones del mercado inmobiliario. Por otra parte, al ser compartidas, facilita la asunción del recurso como temporal y evita que se perciba un derecho adquirido sobre el mismo, como el que podría darse en la concesión de una vivienda social.

- **Son recursos de alojamiento temporal**. De hecho, la intervención intensa está dirigida a que se trabaje desde el primer momento con la persona o familia la preparación para la salida mediante una intervención integral reforzando el apoyo socio-laboral, educativo y la búsqueda de alternativas residenciales.
- Los programas o proyectos gestionados desde el SAER que integran la PAA son actualmente los siguientes:
    - Programa de "Viviendas Solidarias con Entidades, en la Ciudad de Madrid", gestionado mediante Convenio entre el Área de Gobierno y la EMVS, coordinado entre los Departamentos de Inclusión Social, Inmigración y Refugio, SAER y con entidades sociales, dirigido a personas y familias en situación de exclusión socio-residencial.
    - Programa de atención a familias en situación de gran vulnerabilidad por motivos de exclusión socio-residencial, gestionado mediante Convenio con la Fundación ASISPA.
    - Programa de Estancias Breves (EB) para la atención a familias en situación de gran vulnerabilidad por motivos de exclusión socio-residencial gestionado mediante Convenio con CÁRITAS.
    - Programa de Alojamiento temporal en viviendas compartidas y supervisadas gestionado mediante contrato de prestación de servicios (fecha inicio 1 de octubre 2019). Con la Fundación ASISPA y Asociación Provivienda. Dirigido a familias con el mismo perfil que los anteriores.

Tabla 3.8.11. Número de personas alojadas por programas

ENTIDADES	Nº DE VIVIENDAS	PERSONAS ADULTAS		MENORES		TOTAL POR SEXOS		TOTAL
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Programa de Viviendas Solidarias (Convenio EMVS-entidades sociales)	104	88	154	126	97	214	251	465
Programa de atención a familias con gran vulnerabilidad en exclusión socio-residencial (Convenio ASISPA)	16	17	34	32	36	49	70	119
Programa de Estancias Breves (EB) para la atención a familias con gran vulnerabilidad en exclusión socio-residencial (Convenio Cáritas)	-	2	14	14	14	16	28	44
Programa de Alojamiento temporal en viviendas compartidas y supervisadas (Contrato ASISPA-PROVIVIENDA)	31	32	55	59	53	91	108	199
TOTAL	**151**	**139**	**257**	**231**	**200**	**370**	**457**	**827**

Fuente: SAER- DGAPICES

Los cuatro programas que se reflejan en la tabla con datos globales de personas atendidas, pertenecen a la tipología descrita anteriormente como PAA. Por tanto hay actuaciones intensivas de intervención socio-laboral y acompañamiento social a las personas adultas y menores alojados, con el objetivo de promover la autonomía residencial tras su salida de los recursos municipales.

También se lleva a cabo un seguimiento de la intervención educativa, supervisando aspectos como la escolarización de menores y la formación ocupacional de personas adultas entre otros.

3.8.2.4. Apoyo técnico a los 21 distritos en casos de intermediación y gestión de la PAA: La coordinación con los servicios sociales de los centros distritales es constante y diaria en el SAER. En el 2019 se ha elaborado una guía de procesos, procedimientos y protocolos para mejorar los procesos de intermediación y la

gestión de la PAA que se realiza en colaboración con los equipos profesionales en los distintos centros de ASP.

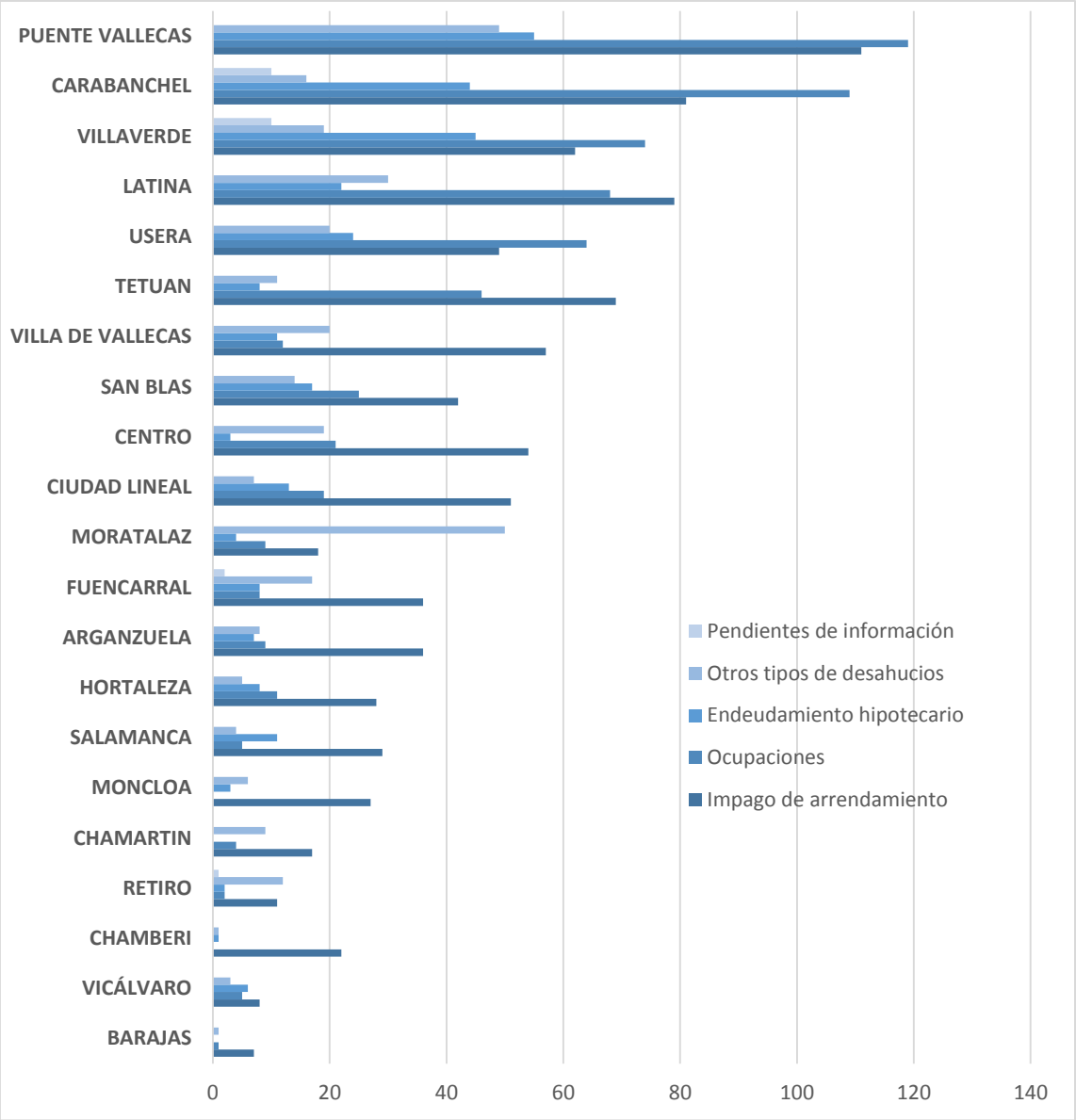
Los datos de atención que se han reflejado en los apartados correspondientes incluyen la atención presencial que se realiza a las personas que acuden directamente a SAER así como la de casos de los distritos, ya sea mediante coordinación con ASP o derivados para su atención presencial.

La información de la intermediación desagregada por distritos, muestra diferencias muy significativas en la ciudad de Madrid, existiendo zonas donde la exclusión socio-residencial está más presente, ya sea por procesos de ejecución hipotecaria, impagos de arrendamientos u ocupaciones, así como la categoría referida a "otros tipos de desahucio" en que se incluyen situaciones de viviendas inadecuadas e inseguras siguiendo la escala ETHOS, la definición de indicadores de exclusión socio-residencial propuestos en el Informe FOESSA (2019[19]), además de otras modalidades en menor número.

La población atendida procede mayoritariamente del sur y del este de la ciudad de Madrid, estos distritos que son Puente de Vallecas con 334 casos (de endeudamiento hipotecario, impagos de arrendamientos, ocupaciones y otros tipos de desahucios –déficit habitabilidad, fin de contrato de arrendamiento, hacinamiento, etc.), Carabanchel con 260, Villaverde con 210, Latina con 199, Usera con 157 y Villa de Vallecas con 100. Los distritos de San Blas y Centro también tienen una incidencia destacable y el resto presenta cifras menores en casi 10 puntos, tal y como se aprecia en el gráfico siguiente.

[19]FUNDACIÓN FOESSA 2019. "VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España" p.247. Disponible el 20 de febrero del 2020 en https://caritas-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/sites/16/2019/06/Informe-FOESSA-2019_web-completo.pdf

Gráfico 3.8.4. Número de casos atendidos en el 2019 por distritos y tipos de desahucios



Fuente: SAER- DGAPICES

Donde más desahucios se han producido en 2019 confluyen también diversos factores de exclusión social, como son la baja intensidad en el empleo y las situaciones de carencia material severa en muchos de los casos.

Usualmente el endeudamiento inicial en los pagos de la vivienda suele conllevar otras deudas, y en poco tiempo, el riesgo de pobreza puede llegar a convertirse en exclusión socio-residencial. De ahí la necesidad del trabajo de intermediación socio-jurídica preventiva con las personas en situaciones de vulnerabilidad.

3.8.2.5. Atención a solicitudes realizadas por juzgados y otras instituciones: La atención a solicitudes de otras instituciones públicas, ocupa una parte importante del trabajo de atención desde la unidad administrativa del SAER así como desde el equipo de intermediación. Como se observa en la tabla, hay un elevado volumen de peticiones de información de diversa índole a las que darles respuesta, un total de 991, y en cuanto a los informes sociales de valoración de procesos de exclusión socio-residencial que afectan a personas o familias y que pueden generar situaciones de desprotección, **se han elaborado un total de 423 informes, de los cuales la mayoría, 393, fueron solicitados por juzgados** y en un porcentaje bastante inferior por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas (27) y por el Defensor del Pueblo (3).

Tabla 3.8.12. Datos de solicitudes de juzgados y otras instituciones

	NÚMERO
Solicitudes de información de diversa tipología desde juzgados	991
Informes solicitados por juzgados	393
Informes solicitados desde el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas	27
Informes solicitados por el Defensor del Pueblo	3
TOTAL	**1.414**

Fuente: SAER- DGAPICES

3.8.2.6. Seguimiento del realojo del núcleo chabolista denominado "el Gallinero": El censo inicial de "El Gallinero incluía un total de 43 familias compuestas por 183 personas, en su mayoría de etnia gitana y origen rumano, que desglosados por sexos fueron 96 mujeres y 87 hombres. Cabe señalar además que entre ellos se contabilizaron inicialmente 102 menores.

Este proceso supuso un trabajo arduo de análisis de cada caso individual valorando los distintos aspectos relativos a documentación, trámites a realizar, y también las posibilidades de acuerdos y compromisos mínimos necesarios para abordar el proceso de realojamiento institucionalmente y de acuerdo con el contexto normativo vigente.

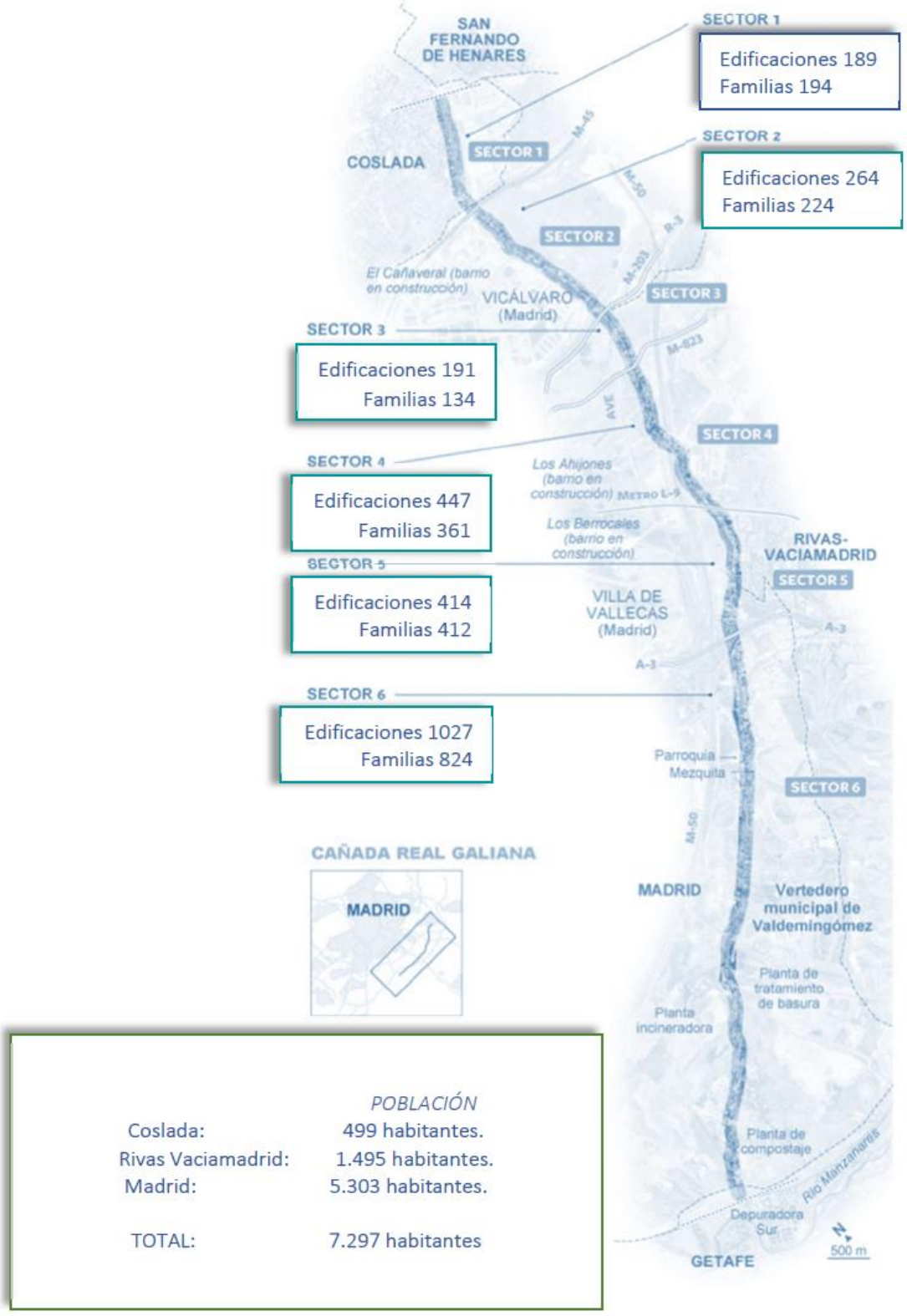
En el 2019 se ha continuado con el seguimiento de la intervención socio-residencial que se realiza con las 15 familias y que conlleva un proceso de atención familiar e individual en cuanto a la inserción socio-laboral, la escolarización de menores y las relaciones de convivencia, además por supuesto de la gestión propia del mantenimiento de las viviendas.

Tabla 3.8.14. Número de personas que continúan en el proceso de realojo del "gallinero" por sexos

PERSONAS ADULTAS		MENORES		TOTAL
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
21	18	20	24	83

Fuente: SAER- DGAPICES

3.8.3. Cañada Real Galiana



	POBLACIÓN
Coslada:	499 habitantes.
Rivas Vaciamadrid:	1.495 habitantes.
Madrid:	5.303 habitantes.
TOTAL:	7.297 habitantes

La Cañada Real Galiana, Riojana o de las Merinas, es una vía pecuaria de 400 km de longitud y 75 metros de ancho. 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 14,40 km que discurren por la Comunidad de Madrid –atravesando los municipios de Coslada, Madrid y Rivas Vaciamadrid- más de 7.200 personas han fijado en ella su residencia, presentándose como el asentamiento informal más grande de Europa en el que la diversidad y los contrastes se muestran en todas sus vertientes y ámbitos posibles con gran heterogeneidad de edificaciones y de situaciones socioeconómicas, culturales, etc.

La inacción que ha caracterizado a las administraciones públicas en relación con este asentamiento irregular, dio un giro radical con la firma del Pacto Regional por la Cañada Real Galiana el 17 de mayo de 2017. Este Pacto, aprobado por unanimidad en el Pleno de la Asamblea de Madrid y en los Ayuntamientos de Madrid, Coslada y Rivas Vaciamadrid supuso un compromiso político sostenido con el objetivo final de lograr la transformación urbanística y la integración social de los vecinos y las vecinas de este asentamiento irregular.

Tras las elecciones celebradas en el mes de junio de 2019 y con fecha de 4 de julio del mismo año, se aprueba por Acuerdo de Junta de Gobierno la organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Entre las competencias otorgadas a la Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social se señala, en su apartado 1.9: *"intercambiar información y establecer relaciones de colaboración con el Comisionado de la Comunidad Autónoma de Madrid para la Cañada Real, e impulsar proyectos en el citado ámbito"*. Con la finalidad de llevar a cabo esta competencia, la Dirección General cuenta con el apoyo de un Consejero Técnico para la Cañada Real Galiana y una Auxiliar Administrativa ubicados, físicamente, en la sede de la Junta Municipal de Villa de Vallecas.

Durante el año 2019, las principales actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social en relación al Pacto Regional por la Cañada Real Galiana han sido las siguientes:

- Atención directa para la información y orientación a la ciudadanía residente en Cañada Real: 613 consultas realizadas.
- Ejecución del Convenio de colaboración de 11 de mayo de 2018, entre la Comunidad de Madrid a través de la Agencia de la Vivienda Social de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid, para el realojamiento y la integración social de las familias de la Cañada Real Galiana, Sector 6, tramo entre la incineradora de Valdemingómez y el final del término municipal de Madrid con Getafe[20].
- Participación directa en los órganos vinculados al Pacto Regional para la Cañada Real: Comité Ejecutivo, Comisiones de Trabajo, Asamblea General, Mesas de Trabajo y Ponencias Técnicas.

[20] Para ampliar datos relativos a este apartado ver Anexos.

- Gestión y dinamización del Centro Socio-Comunitario "Cañada Real" ubicado en el Sector 5 de la Cañada Real, dando cabida a más de 10 entidades sociales, 32 actividades socio-educativas y culturales y contando con la participación en las mismas de 580 personas.
- Convenio con Fundación Voces para la Conciencia y el Desarrollo para promover el "Festival de Cine 16 km", así como la realización de actividades vinculadas al mismo que tengan por objeto el fomento de la integración social, la interculturalidad y la participación ciudadana en especial la infanto-juvenil, el trabajo conjunto de entidades sociales, administración municipal y vecinos y vecinas de la Cañada Real: 127.357€
- Contrato para la realización de una investigación sobre el Absentismo Escolar en Cañada Real relativa a Educación Infantil y Primaria realizada por la Universidad Pontificia Comillas: 7.260 €.
- Coordinación con el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana en relación con la convocatoria pública de subvención para la financiación de proyectos sociales y culturales a desarrollar en el territorio de Cañada Real en la anualidad 2019. El total de proyectos aprobados es 6, con una cuantía total subvencionada: 42.029 €.
- Participación activa en los diferentes espacios del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural desarrollado en la Cañada Real Galiana, a través del convenio suscrito con "La Caixa", por valor de 36.000 €.
- Participación activa en diferentes espacios relacionados con Cañada Real: Grupo del Mapa de Vulnerabilidad en Zonas Básicas de Salud, Foros Locales de Villa de Vallecas y Vicálvaro, Mesas de Salud, Mesas de Absentismo, Consejos Locales de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, etc..

3.9 Inmigración y Refugio

El municipio de Madrid contabiliza en enero de 2020 una población de 3.345.894 habitantes entre los cuales se encontraban censadas 462.343 personas extranjeras, esto es, el 15,36% del total de su población. La mayor concentración de la población extranjera corresponde, en términos absolutos, a los siguientes distritos: Carabanchel (55.632), Puente de Vallecas (47.844), Latina (41.585), Usera (34.282), Centro (34.224), Ciudad Lineal (33.949) y Tetuán (32.597). En términos relativos, los distritos con mayor porcentaje de personas extranjeras son: Centro (24,27%), Usera (23,91%), Villaverde (22,09%), Carabanchel (21,20%) y Tetuán (20,12%). En cuanto a la variable sexo, la ratio de feminidad de 116,28 ligeramente inferior a la registrada en 2018 de 116,41. El porcentaje de mujeres alcanza el 53,76%. Las zonas geográficas con mayor representación en 2019 son América Latina, el Este de Europa ampliada y los países asiáticos. El tramo de edad comprendido entre los 25 y los 45 años es donde se ubica la mayor parte de la población extranjera; es decir, se mantiene igual que en años anteriores el perfil de población activa, de personas que vienen buscando trabajo y tratando de mejorar sus condiciones de vida. Otro dato a tener en cuenta es que se trata también de personas en edad reproductiva, lo que tiene una importante repercusión desde el punto de vista sociodemográfico, rejuveneciendo las pirámides de edad de la ciudad. En cuanto a la intensidad de la presencia de

población extranjera por las diferentes zonas de la ciudad, la elección se debe a diferentes factores, como son el coste de la vivienda o la residencia previa de familiares o conocidos, que facilitan el proceso de asentamiento.

En materia de inmigración y refugio, el AGFIyBS persigue facilitar la convivencia intercultural de los vecinos y vecinas de la ciudad de Madrid, garantizando la atención adecuada a todas las personas que residan en nuestra ciudad, independientemente de su nacionalidad o situación administrativa, promoviendo la incorporación plena y libre de la población inmigrante en la sociedad madrileña, su inclusión en igualdad de derechos, la asunción de deberes y responsabilidades y el desarrollo del principio de igualdad de oportunidades.

El modelo se orienta a la consecución de los objetivos de acogida, integración y participación social que se detallan a continuación.

3.9.1 Acogida

Establecer un sistema de acogida para aquellas personas y familias solicitantes de protección internacional, que se encuentran en situación de tránsito en la ciudad de Madrid en espera de ser atendidos por las administraciones competentes, en situación de extrema vulnerabilidad y careciendo de recursos de alojamiento.

- Mejía Lequerica. Programa de Acogida Integral y de Emergencia a Personas en Régimen de Protección Temporal en España y Migrantes en situación de Extrema Vulnerabilidad en el Albergue Mejía Lequerica El objetivo general del programa es proporcionar alojamiento de emergencia y cobertura de necesidades básicas en el Albergue Mejía Lequerica (AML), a solicitantes de protección internacional y migrantes en situación de vulnerabilidad o emergencia social durante su estancia en la ciudad de Madrid. La población destinataria del proyecto está formada por familias con menores y personas solas que se encuentran en la ciudad de Madrid, sin apoyos familiares y en situación de emergencia o en riesgo de estarlo. Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad CEAR. El AML cuenta con una capacidad para 128 personas. En 2019 se han acogido a: 1218 personas. Mujeres solas 210, Hombres solos 82, y 297 familias, integradas por 926 personas, de ellas 582 son menores. Por nacionalidades destaca el número de venezolanos, que es del 28.50%, seguido de los procedentes de Colombia 19,90% y Georgia 12,48%; la población de Siria representa tan solo un 1,05%, este dato refleja el cambio de nacionalidad predominante en este momento: las persona procedentes de América Latina.
- Centro de Acogida El Vivero. Programa de Acogida Temporal a Personas Migrantes en Situación de Emergencia El objeto de este recurso es la de proporcionar un programa de acogida temporal que contribuya a mejorar la atención y respuesta, de aquellas situaciones de emergencia social y/o residencial que afectan a hombres migrantes solos mayores de edad que no pueden o están a la espera de acceder a otras redes de protección; facilitando alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades

básicas, así como acompañamiento profesional (social, jurídico y sanitario) para el restablecimiento inicial, contención y mejora de la situación de las personas atendidas. Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad ACCEM. El Centro de Acogida El Vivero cuenta con una capacidad para 120 personas en régimen de pernocta. En el 2019, han sido acogidas un total de 944 personas procedentes de 72 países distintos. Las tres principales nacionalidades atendidas han sido de origen: venezolano (20,6%), colombiano (13,6%) y guineano (13,1%).Los continentes más representados corresponden a América Latina, África y Asia, con 428 (45,3 %), 355 (37,3 %) y 142 personas (15,1 %), respectivamente.

- Centro de Acogida Temporal (CAT) San Blas El CAT San Blas es un centro residencial dirigido a personas de origen inmigrante, mayores de edad, que carecen de alojamiento y de recursos económicos así como de red de apoyo social y familiar; que busca cubrir las necesidades básicas, fomentar su inserción socio laboral y, en general, mejorar su situación favoreciendo la integración social de los residentes. Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad Cruz Roja Española. Este centro dispone de 120 plazas, 104 para hombres y 16 para mujeres. Durante 2019 han sido atendidas 479 personas, sumando las altas nuevas y el remanente del año 2018; de las cuales 414 son hombres y 65 mujeres, procedentes de 67 países. El número de países que cuentan con una o más personas usuarias en este centro durante 2019 han sido 67 países de procedencia; destacando Marruecos con el 29,81%, Colombia 6,34%, Venezuela 6,13%, Camerún 5,29%, Perú 5,07%, Argelia y Guinea Conakry con el 3,81 % respectivamente. Por áreas geográficas, el continente más representado ha sido África del Norte con 165 personas, África Subsahariana con 117 y Centro América con 24. La franja de edad mayoritaria es la comprendida entre los 18 y los 30 años, con un total de 229 personas (47,80%), seguido de la franja 31 a 50 años, con un total de 168 personas (35,52%) y en tercer lugar el tramo comprendido entre 51 y 65 años con un total de 82 personas (17,34%).
- Hijas de la Caridad. Centro de acogida temporal Vicente de Paúl. Este centro de acogida tiene como objetivo atender a personas inmigrantes sin responsabilidades familiares en situación de exclusión social, ofrece información y orientación, acompañamiento en gestiones, apoyo en la realización de trámites administrativos y derivación a otros recursos. Se realiza mediante convenio de colaboración con Hijas de la Caridad. Dispone de 15 plazas en centro para hombres y mujeres sin acompañantes, 35 plazas de acogida en pisos de inserción para familias y personas solas, y 23 plazas en pisos de autonomía. Durante el año 2019 han sido acogidas en el centro un total de 42 personas, en los pisos de inserción 53 personas y 33 en pisos de autonomía .El continente más representativo ha sido el africano, y dentro del mismo la nacionalidad más representada ha sido la de Camerún (26,19%). La atención social y laboral se realiza desde el centro de día, en el que se han atendido a 1.203 personas y en el Comedor Social del programa a 1.768.
- Francos Rodríguez. Programa de acogida temporal y atención de necesidades básicas a familias solicitantes de protección internacional. El

objetivo del programa es proporcionar un alojamiento de emergencia, cobertura de necesidades básicas y acompañamiento social a unidades familiares sitas en Madrid, que solicitaron, o manifestaron su intención de solicitar protección internacional, encontrándose en espera de acceso al sistema estatal de protección. Se realizó mediante convenio de colaboración con Cruz Roja Española hasta el 30 de junio en 2019, desarrollándose en las instalaciones situadas en la c/Francos Rodríguez nº77. Cuenta con una capacidad máxima de 110 plazas para familias, y fueron atendidas 609 personas (303 hombres y 306 mujeres), repartidas en 182 unidades familiares, en su mayoría con menores de edad (266 menores). Si tenemos en cuenta el origen geográfico se atendieron a 21 nacionalidades distintas, siendo la mayoritaria la venezolana con un 31,4%, seguida de la georgiana con un 17,5%.

3.9.2. Integración Social

Perseguimos garantizar el acceso de la población inmigrante a los servicios sociales en igualdad de condiciones con la población autóctona. Además, facilitamos a las personas y familias residentes en la ciudad, con graves dificultades derivadas de su proceso migratorio, recursos de carácter temporal hasta que se hallen en condiciones de acceder a los servicios públicos generales, adecuando la intervención social a las necesidades que origina la presencia de población extranjera en la ciudad de Madrid, incorporando a la gestión local las competencias interculturales necesarias y luchando contra las diversas manifestaciones de discriminación, racismo, xenofobia y otras formas de intolerancia en todos los campos de la vida social, tanto en el ámbito público como en el privado.

Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante: Las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante son un instrumento básico, que contribuye a la construcción de la sociedad madrileña sobre la base de la convivencia social e intercultural. Están dirigidas a proporcionar a las personas de origen migrante apoyo en los aspectos derivados de su proceso migratorio, a través de: información general sobre los servicios y los recursos existentes en la Ciudad de Madrid, informar sobre los trámites necesarios para la gestión de la documentación pertinente en materia de extranjería, formar en español a la población extranjera que lo precise, ayudar en la gestión de la obtención de la nacionalidad a través de cursos de preparación, facilitar formación en materia de empleo, orientar en los procesos de inserción laboral mediante un servicio específico en esta materia, así como facilitar interpretación y traducción de documentos a profesionales municipales y personas usuarias que lo demanden. Las oficinas están ubicadas en las siguientes direcciones: Oficina Norte: C/ Bravo Murillo, 133 - CV C/ Juan Pantoja, 2, 1ª planta (Distrito Tetuán). y Oficina Sur: C/ Vía Carpetana, 99 (Distrito Carabanchel). Respecto a los datos globales de atención, durante 2019, el número total de personas atendidas en los diferentes

servicios que se prestan en las dos Oficinas asciende a 41.377 y el número total de atenciones 44.810. Los usos de Internet son un total de 592 y respecto a atenciones puntuales, no englobadas en las diferentes áreas, la cifra ascienda a 16.968.

Tabla 3. 9. 1 Áreas de la oficina

	DATOS 2018	DATOS 2019
Información y Orientación general.	30.874	29.011
Formación en Español	4.432	4.467
Empleo	1.216	1.193
Inserciones	180	144
Formación	5.744	6.189
Acompañamiento	(*)	373
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	42.446	41.377
TOTAL DE ATENCIONES	45.402	44.810
Traducción e Interpretación	480	1.099
Acceso a Internet	1.400	572
Atenciones puntuales	25.377	16.968

(*) El contrato existente en 2018 no contemplaba la actividad "acompañamiento"

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Los datos referidos a las diferentes áreas de intervención son los siguientes:

Área de información y orientación general: El Servicio de Información y Orientación desarrolla una importante labor en dos ámbitos concretos añadidos:

- Asesoramiento en materia de extranjería a personal técnico de entidades públicas o privadas.
- Orientación y asesoramiento a empresas y profesionales, potenciales fuentes de empleo que desconocen los trámites necesarios para contratar a una persona extranjera.

Durante 2019 se ha atendido desde el Servicio de Información y Orientación de las Oficinas un total de 29.012 personas y se realizaron un total de 42.121 atenciones en información, y orientación general, de las cuales el 63,5 % fueron realizadas por mujeres. Se han realizado un total de 183 talleres, con un total de 2.110 asistentes. Dentro de la formación a profesionales se han realizado 6 acciones, valga como ejemplo las Jornadas Profesionales "El duelo migratorio: haciendo visible lo invisible". Asimismo se atendieron un total de 1.045 consultas telefónicas, con consultas básicas provenientes tanto de personal técnico de Servicios Sociales, de entidades del sector de inmigración, así como de otras personas usuarias.

Área de empleo y formación: Las actividades desarrolladas se dirigen a proporcionar orientación profesional y laboral, asesorar en recursos y formar en las habilidades de búsqueda activa de empleo, proporcionar formación ocupacional en sectores laborales que tienen demanda de trabajo, e intermediar con las empresas para favorecer la inserción de las personas que acuden a las oficinas con esta demanda de empleo.

En el área de empleo se han atendido un total de 1.193 personas, de ellas 780 fueron mujeres y 413 hombres, que demandaban orientación profesional y laboral. La proporción entre hombres y mujeres muestran una diferencia significativa, el 65% de las atenciones corresponde a mujeres.

Se han realizado 179 talleres, impartidos mensualmente, con un total de 358 horas lectivas. Asistieron 1.624 personas, de las cuales el 65% fueron mujeres.

También, y atendiendo a una demanda por parte de las personas y las empresas, se han impartido talleres de apoyo al empleo, realizando 3 cursos de manipulación de alimentos con una participación de 125 personas (73% mujeres) y formación específica para la obtención de la tarjeta laboral de la construcción especialidad albañilería y pintura, 2 cursos, con 86 participantes, de los que el 97% fueron hombres, lo que evidencia que la brecha de género sigue abierta en las ocupaciones consideradas tradicionalmente masculinas, sin dejar de ser significativo el pequeño cambio que se va introduciendo con la participación de algunas mujeres.

En cuanto a la formación pre-laboral para jóvenes de 16 a 25 años, se han diseñado cursos haciendo especial hincapié en las competencias y habilidades socio-laborales previas para poder acceder a un empleo y cómo conseguir mantenerlo: Operarios/as de almacén. 1 edición con 32 participantes

Con el fin de facilitar la inserción laboral se ha contactado con 697 empresas, tanto nuevas como ya fidelizadas, de las cuales 234 son del área de logística, 178 pertenecen al sector del comercio, 156 a la hostelería, 76 a servicios, 38 empresas a las TIC y nuevas tecnologías, y por último 15 empresas del sector de la industria. Finalmente, se visitaron 146 empresas y se gestionaron 126 ofertas laborales. Igualmente se han firmado 58 convenios de colaboración.

Actualmente los sectores de hostelería y comercio son los que más contrataciones han realizado. En total se han realizado 144 inserciones laborales.

Área de formación en lengua española: Durante 2019 en el área de español para extranjeros han participado un total 4.467 de personas, de las cuales el 57% fueron mujeres, y la franja de edad se situó entre los 18 y 50 años. Respecto a las nacionalidades, los países de mayor participación fueron Filipinas, Marruecos y en tercer lugar Irán, seguidos de Brasil y China.

Área de acompañamiento. La principal actividad del Área de Atención, Orientación y Acompañamiento durante 2019 ha sido acompañar a las personas en la elaboración y puesta en marcha de su propio itinerario de incorporación social, y prioritariamente a aquellas que se encuentran en situación de desventaja o exclusión social. Se ha atendido a 373 personas a lo largo de todo el año con un total de 694 atenciones. Con respecto a las personas atendidas ha sido bastante similar tanto la atención de mujeres y hombres (58% se corresponde a mujeres).

La franja de edad también ha sido muy igualitaria, siendo mayoritaria en la franja de edad de 31 a 50 años. Las personas con las que se ha intervenido más son aquellas que se encuentran en situación administrativa irregular, seguido de las personas que cuentan con autorización de residencia y trabajo. Otros perfiles de personas atendidas en esta área han sido mujeres con menores a su cargo, personas en situación de calle, unidades familiares con personas con discapacidad y personas analfabetas.

Programa de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería de Madrid (SOJEM): El SOJEM, se lleva a cabo mediante convenio de colaboración con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid. El objetivo del SOJEM es proporcionar información gratuita y especializada en materia de extranjería con el fin de facilitar la integración de las personas inmigrantes en nuestra ciudad, así como también ofrecer información, orientación y asesoramiento especializado en supuestos de racismo e intolerancia, que pudieran ejercerse sobre personas de origen extranjero.

Además, posibilita la tramitación de las solicitudes de justicia gratuita en los casos en que esta pueda ser necesaria, así como la defensa jurídica en juzgados y tribunales en aquellos supuestos de discriminación que revistan relevancia penal. Su ámbito de actuación se extiende a toda la Ciudad de Madrid, y se proporciona en los centros municipales de servicios sociales y otras dependencias municipales, así como dentro de las Oficinas de Información a la Población Inmigrante, en un total de 20 puntos de atención.

Durante el año 2019 las horas de prestación del servicio en los distritos y en la Oficinas de Información y Orientación ubicadas en Tetuán y Carabanchel, fueron 3.876, lo que ha supuesto un aumento de 185 horas respecto a la prestación del año 2018.

Datos generales de Atención: Durante el año 2019 se ha atendido a un total de 8.294 personas, lo que significa un 10,07% más que en el año 2018, su distribución por los distritos es la siguiente:

- 8 víctimas de homofobia, racismo, transfobia y xenofobia.
- 1.015 en materia civil, penal y laboral.
- 140 solicitudes de justicia gratuita (59 mujeres y 81 hombres).

Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes: El objeto del programa proporcionar las prestaciones básicas que suponen el proceso de acogida al colectivo de familias extranjeras en situación de grave vulnerabilidad social, así como la implementación de un proceso de intervención y acompañamiento social que favorezcan el proceso de adquisición de habilidades y recursos personales, sociales y laborales que promueva la autonomía e integración social de las personas y familias que acceden a este programa. Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad ACCEM

En 2019 han sido acogidas 141 familias (497 personas, de las cuales 256 son menores de edad y 153 están en la franja entre 31 a 50 años, siendo 92 el número de mujeres adultas y 62 el de hombres) de 39 nacionalidades diferentes, siendo la nacionalidad marroquí la mayoritaria, seguida de la rumana y la española.

Este programa realiza una intervención con dos niveles diferenciados de atención:

- "Preparación para la integración en comunidad", se realiza en los centros de acogida temporal de San Roque y Valdelatas, ubicados en el distrito de Fuencarral-El Pardo. Entre ambos centros tienen capacidad para alojar a 52 familias (208 personas).
- "Integración en la comunidad", se lleva a cabo en las 76 plazas de las que dispone este programa, distribuidas en doce pisos de autonomía, arrendados por la entidad gestora, en diferentes puntos de la ciudad de Madrid.

En este segundo nivel se incluyen los pisos en Comunidad, en régimen de alquiler del mercado libre de vivienda. Durante el año 2019, 24 familias consiguieron superar la situación de vulnerabilidad y alcanzaron la autonomía necesaria para su integración óptima en la sociedad de acogida.

Las familias atendidas en este segundo nivel han sido 48 (24 familias en pisos de autonomía y 24 en pisos en comunidad), con un total de 158 personas**.**

Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano y otros países de África y Oriente Medio: El programa tiene por objeto favorecer la integración psicosocial de las personas de origen subsahariano, y otras personas de África y Oriente Medio, prestando atención integral en todas las áreas, jurídica social, sanitaria, o laboral entre otras, y en todos los niveles de intervención, individual, grupal y comunitaria, a través de la gestión de 37 plazas de acogida en 6 pisos para inmigrantes sin responsabilidades familiares. Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad CEAR.

Durante este año 2019, han sido atendidas 45 personas, en un tramo de edad comprendido entre 18 y 30 años, el 5% han sido mujeres.

Programa integral de prevención de situaciones de exclusión social para jóvenes inmigrantes: El Programa Integral de Prevención de situaciones de Exclusión Social para Jóvenes Inmigrantes está dirigido a jóvenes extranjeros que llegan a España solos. Al alcanzar la mayoría de edad quedan excluidos del sistema de protección de menores y en situación de calle. Este servicio acoge a estos jóvenes y les facilita alojamiento, manutención, acompañamiento y las herramientas necesarias para lograr su autonomía económica y social interviniendo en el área social, laboral, sanitaria, jurídica y de ocio saludable. Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad Fundación Merced Migraciones.

Dispone de 30 plazas distribuidas en 11 pisos. Durante 2019, 51 jóvenes han sido acogidos en estos pisos, contando el remanente de diciembre de 2018; de los cuales 21 han sido nuevas admisiones.

El tramo de edad de las personas beneficiarias se encuentra entre los 18 y 30 años. 51 residentes procedían de 12 nacionalidades distintas, la casi totalidad africanas, siendo Marruecos el país de origen más representado con el 33,3% seguido de jóvenes de Guinea Conakry que representan el 17,6%.

Programa global de acogida a familias inmigrantes: Este programa favorece la integración de las familias de origen inmigrante, en situación de vulnerabilidad social, con objeto de minimizar los procesos de exclusión social priorizando tanto

la cobertura de necesidades básicas como los procesos de inclusión a través de planes personalizados de intervención, potenciando las habilidades, recursos personales y sociales de las familias acogidas. Este programa se realiza mediante convenio de subvención con la entidad Cruz Roja Española

Para ello se realiza la gestión de 60 plazas de acogida en pisos, distribuidas en 47 camas y 13 cunas. En 2019, han sido acogidas 81 personas de las cuales 47 son menores de edad .De las 26 familias acogidas, es de destacar que 22 han sido familias monoparentales y 4 nucleares.

3.9.3. Participación Social

Impulsar la participación ciudadana a través del fortalecimiento asociativo, y la consolidación del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

Espacio web, redes sociales y portal de datos abiertos en materia de inmigración: La Web municipal www.madrid.es cuenta con un espacio concreto de información sobre las políticas y servicios municipales en materia de inmigración e interculturalidad. En este espacio web, se ofrece a la ciudadanía información sobre los servicios municipales en materia de inmigración y, se facilita el acceso a las publicaciones editadas por organismos públicos o entidades de carácter nacional e internacional, relacionadas con la materia.

Es importante señalar que desde este espacio se ofrecen también enlaces informativos sobre los principales trámites y gestiones de interés para las personas extranjeras (sede electrónica del Ayuntamiento), sobre la normativa municipal de la que en cada caso sea procedente informar, y acceso a publicaciones municipales relacionadas con la inmigración como las elaboradas por la Dirección General de Estadística. La información del Departamento de Inmigración se ubica en la URL del Ayuntamiento de Madrid, la ruta de acceso a esta información es www.madrid.es

Foro Madrid de diálogo y convivencia. El Foro Madrid de Diálogo y Convivencia es el Consejo Sectorial de Inmigración de la Ciudad de Madrid integrado por representantes de las entidades sociales y ciudadanas. Durante el 2019 se ha estado gestionando el nuevo mandato, para su comienzo en 2020.

Programa de convivencia en parques y canchas deportivas. Este programa tiene como finalidad realizar acciones y procesos orientados a favorecer la convivencia social e intercultural en barrios de alta intensidad intercultural fomentando relaciones sociales interculturales, el respeto mutuo entre culturas y la construcción de un espacio común promoviendo el encuentro entre generaciones y culturas mediante un uso responsable y sostenible del espacio público. El proyecto se ha llevado a cabo a lo largo de todo el año 2019 en 12 barrios que pertenecen a 8 distritos de la ciudad de Madrid. Los barrios de actuación se han seleccionado por considerar la existencia de ciertas necesidades relacionadas con la mejora de la convivencia, la participación ciudadana y la organización comunitaria. Asimismo, se han considerado otras características como el índice de

desempleo, disponibilidad o carencia de otros recursos comunitarios y otras necesidades sociales.

Tabla 3. 9. 2 Distritos y Barrios

Distrito	Barrios
Villaverde	Los Ángeles Villaverde Alto
Usera	Zofío y Orcasur
Carabanchel	San Isidro y Abrantes
San Blas-Canillejas	Canillejas
Vicálvaro	Casco Histórico de Vicálvaro
Latina	Aluche
Villa Vallecas	Ensanche de Vallecas
Tetuán	Bellas Vistas y Berruguete

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Acciones específicas comunes a todos los territorios

- Estrategia anti-rumores: Desmontando Tópicos Racistas.
- Mediación comunitaria: Se estructura en dos ejes de actuación interrelacionadas: la mediación Comunitaria Preventiva, que engloba la mayor parte de las actuaciones mediadoras del servicio y, en menor medida la mediación comunitaria resolutiva o rehabilitadora. Durante el 2019 se ha intervenido en varios procesos de mediación comunitaria rehabilitadora en aquellos conflictos en espacios públicos situados en los barrios de intervención que afectan gravemente la convivencia y que presentan algún factor relacionados con la multiculturalidad, el racismo o la xenofobia.

Actuaciones y/o actividades comunitarias desarrolladas por el programa durante 2019: Como resultado de la propia metodología del programa y de las actuaciones planificadas a partir de los diagnósticos participados se han desarrollado un total de 1.204 actuaciones y/o actividades comunitarias, divididas entre las siguientes categorías:

Tabla 3. 9. 3 Actuaciones y/o actividades comunitarias

Actuaciones	Número
Actuaciones de mediación en conflictos	96
Actuaciones de sensibilización	269
Trabajo con grupos para la participación comunitaria	172
Promoción de barrios socialmente responsables. Generación de sinergias entre agentes comunitarios de los barrios	406
Actuaciones de encuentro intergeneracional y/o intercultural	121
Promoción de actividades comunitarias	
Actuaciones de diagnóstico participado	140
TOTAL	***1204***

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Se ha alcanzado una suma total de 31.178 participantes (19.045 mujeres, 12.004 hombres y 129 personas de género no binario).

Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI): El ICI, se está desarrollando a través del convenio marco de colaboración firmado entre el Ayuntamiento de Madrid y la Obra Social la Caixa. Se lleva a cabo en barrios donde existe una alta diversidad cultural, contribuyendo notablemente a la promoción de la convivencia ciudadana, la prevención de los posibles conflictos y la resolución de aquellos que puedan ir surgiendo. El proyecto tiene como objetivos principales: promocionar la convivencia ciudadana intercultural en localidades de alta diversidad y validar en la práctica un modelo o vía de intervención eficaz, eficiente, transferible y sostenible. La base metodológica es la implicación necesaria durante todo el proceso de los tres protagonistas del territorio donde se desarrolla:

- Las Administraciones (Institucional).
- Los Recursos Técnico-Profesionales (Servicios Sociales, Educación, Sanidad, Cultura, Policía, ONGs, etc).
- La Ciudadanía.

Con el fin de apoyar el proyecto ICI, en el territorio de la Cañada Real Galiana, en 2019 se realiza un convenio de subvención con la entidad Secretariado Gitano manteniéndose la participación en cuatro espacios de relación y mesas de trabajo/coordinación constituidos en Cañada Real Galiana. Ha sido el 5ºaño del proyecto que se ha en el que se ha consolidado y fortalecido el proceso comunitario.

En el Barrio de Pueblo Nuevo en el Distrito de Ciudad Lineal se ha avanzado, con la puesta en marcha del Programa Social de Apoyo Familiar al Éxito Educativo.

En el Barrio de San Cristóbal de los Ángeles en el Distrito de Villaverde, existe un alto nivel de implicación en el proceso. La entidad, Educación, Cultura y Solidaridad, tiene un papel clave para consolidar el Proceso Comunitario, ejerciendo un liderazgo activo y reconocido.

Red de acogida para personas inmigrantes En la Red de Acogida para Personas Inmigrantes, además de atender a las necesidades prioritarias tales como alojamiento y manutención, se diseñan itinerarios de inserción laboral y social personalizados para lograr la plena integración de las personas inmigrantes en la sociedad madrileña. Se pueden clasificar los servicios según sean para familias o para personas solas y, a su vez, en ambas categorías podemos distinguir los programas que se desarrollan en centros o en pisos. Esta red ha contado durante 2019 con los servicios siguientes:

Tabla 3. 9. 4 Servicios residenciales para familias

Tipo de recurso	Programa	Nº de plazas
Centros de Acogida	Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes	208
Pisos	Programa de autonomía	76
Centro de Acogida	Programa de acogida temporal y atención de necesidades básicas a familias solicitantes de protección internacional	110
TOTAL PLAZAS FAMILIAS		394

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Cada uno de estos servicios se especializa según los perfiles de vulnerabilidad social que podemos encontrar entre la población de origen extranjero madrileña.

Tabla 3. 9. 5 Alojamiento para familias y personas solas

Tipo de recurso	Programa	Nº de plazas
Familias		
Pisos	Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante	58
Albergue Mejía Lequerica	Programa de Acogida Temporal y de Emergencia a Personas en Régimen de Protección Temporal en España y Migrantes en situación de Vulnerabilidad	128
Pisos	Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes	34
TOTAL PLAZAS FAMILIAS Y PERSONAS SOLAS		220
Personas solas		
Centros de acogida	San Blas	120
	Vicente Paúl	15
Pisos	Programa de acogida a personas de origen subsahariano	37
	Programa de prevención de situaciones de exclusión para jóvenes inmigrantes	32
TOTAL PLAZAS PERSONAS SOLAS		204
TOTAL PLAZAS (Familias + Personas Solas):		424

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

El objetivo final es lograr que las personas atendidas estén en igualdad de oportunidades respecto al resto de la ciudadanía. Para lograr este objetivo, es necesario realizar una intervención interdisciplinar y personalizada en torno a las áreas que se enumeran a continuación:

- Área social. Responsable de la primera atención y valoración de las necesidades de cada persona usuaria.
- Área sanitaria. Gestiones tales como la tramitación de la tarjeta sanitaria, la realización de talleres de salud (educación para la salud, higiene, planificación familiar, etc.) y la concertación de citas médicas, acompañamientos o ayudas para mediación y prótesis.
- Área laboral y de formación. Se realizan itinerarios de inserción laboral personalizados, además de ofrecer diversos talleres formativos: alfabetización, español, cultura española, búsqueda activa de empleo, Internet, etc. Asimismo, se realizan importantes tareas de prospección empresarial y de mediación laboral.
- Área psicosocial. Apoyo y terapia psicológica, bien en el propio centro o mediante derivación a los servicios de salud mental públicos o privados y talleres grupales: autocuidado, habilidades sociales, etc.
- Área jurídica. Se apoya en la realización de los trámites necesarios para regularizar la situación administrativa de las personas acogidas o, bien, se las deriva a otros servicios.

- Área de mediación y convivencia.
- Área de vivienda. Apoyo, acompañamiento e intermediación en alquileres y ayudas económicas para apoyar e incentivar la independencia.

Durante 2019 han sido alojadas en los recursos residenciales 1450 personas.

Tabla 3. 9. 6 Número de personas acogidas en 2019

Servicio	Personas Acogidas
Centro de acogida "San Blas"	479
Programa de acogida para familias extranjeras	81
Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes	525
Centro de acogida "Vicente Paul"	42
Pisos de inserción "Hijas de la caridad"	53
Pisos de autonomía "Hijas de la caridad"	33
Programa de acogida a subsaharianos	43
Programa jóvenes no acompañados	51
Programa de acogida temporal y atención de necesidades básicas a familias solicitantes de protección internacional	143
TOTAL	1450

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

La cifra total de personas atendidas, incluyendo centros de día y comedor, ha ascendido a 4421 (Total de personas acogidas + 1.768 personas en comedor + 1.203 personas en centro de día).

Formación: Dentro del Plan Municipal de Formación está incluida la acción formativa denominada "Atención a la Población Inmigrante". El curso está destinado profesionales del Trabajo Social de los Servicios Sociales Municipales de los 21 distritos de Madrid, al equipo técnico del SAMUR Social, de Madrid Salud y del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. En 2019 se ha realizado 1 edición de 25 horas, con un total de 20 participantes. En coordinación con la OIM (Organización Internacional de Migraciones) y su proyecto Admin4all, se han realizado dos ediciones del curso "Intervención con población de origen migrante" dirigido a profesionales de Atención Social Primaria, que versan sobre la comprensión de la inmigración, desarrollo de la competencia intercultural e interacción con los inmigrantes.

3.10 Igualdad

La Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades (DGCyCIIO) ostenta competencias en materia de promoción de la igualdad y no discriminación, impulsar y desarrollar las medidas tendentes a eliminar las situaciones de desigualdad y desventaja social de las mujeres, promover medidas de empoderamiento de las mujeres y de reducción de brechas de género, promocionar, impulsar, desarrollar y difundir medidas y programas tendentes a erradicar todas las formas de discriminación por razón de género e impulsar y fomentar proyectos complementarios de programas municipales, promovidos por el tejido asociativo o entidades sociales en esta materia. Del mismo modo, es la competente para eliminar las situaciones de desigualdad social y discriminación de las personas con mayor vulnerabilidad social, especialmente de personas con diversidad sexual, funcional, étnica y cultural.

De esta forma, este ámbito orienta su actuación en dos grandes líneas:

1) Política específica de promoción de la igualdad y no discriminación, que tiene como objetivo eliminar las situaciones de desigualdad y desventaja social de las mujeres, mediante medidas de empoderamiento de las mujeres y a través del desarrollo de actuaciones tendentes a erradicar todas las formas de discriminación por razón de género, e impulsando asimismo proyectos promovidos por el tejido asociativo y las entidades sociales. Desde el punto de vista organizativo, es el Departamento de Promoción de la Igualdad, adscrito a la Subdirección General de Igualdad y Diversidad, quien tiene a su cargo el desarrollo y la ejecución de esta política.
2) Política municipal dirigida a eliminar las situaciones de desigualdad social y discriminación de las personas con diversidad sexual, funcional, étnica y

cultural, que se desarrolla desde el Departamento de Diversidad, perteneciente a la Subdirección General de Promoción de la Igualdad y Diversidad.

A través de estas dos líneas se da cumplimiento en particular a dos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el objetivo 5, centrado en lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas, y el objetivo 10, orientado a reducir las desigualdades y, en particular, a la meta 2 de potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

3.10.1. Igualdad

La política específica de promoción de la igualdad establece su actuación en el marco de los ámbitos estratégicos 3 y 4 del Plan Estratégico para la Igualdad de Género del Ayuntamiento de Madrid 2018-2020, que son:

- Sostenibilidad de la vida: empleo y corresponsabilidad, con el objetivo de contribuir a la construcción de una sociedad que ponga la vida en el centro y dos líneas de acción, que son corresponsabilidad y dignificación del sector cuidados.
- Participación de las mujeres y nuevas formas de liderazgo, con el objetivo de impulsar la participación de las mujeres y sus actividades en todos los ámbitos y espacios de la ciudad de Madrid, a través de tres líneas de acción, que son, concienciación, empoderamiento individual y colectivo y apoyo a iniciativas y entidades feministas.

El desarrollo de la política específica de promoción de la igualdad se desarrolla en dos grandes líneas de actuación:

1. El desarrollo de programas para la promoción de la igualdad de género a través de la Red municipal de Espacios de Igualdad.
2. Concienciación de la ciudadanía en materia de igualdad de género.

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

Dando cumplimiento al ámbito de actuación "Participación de las Mujeres y Nuevas formas de Liderazgo", recogido en el actual Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid 2018-2020, los Espacios de Igualdad promueven y facilitan procesos individuales y colectivos de toma de conciencia y fortalecimiento de sus propias capacidades y recursos personales dirigidos a las mujeres madrileñas. Para ello, los Espacios de Igualdad ofrecen atención individualizada en las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional, y también desarrollan actividades grupales para el empoderamiento y la participación social de las mujeres, impulsando actuaciones en el ámbito comunitario para favorecer la participación de grupos y asociaciones de mujeres.

Los Espacios de Igualdad son recursos públicos municipales dirigidos a toda la ciudadanía de Madrid. Tienen como objetivo general concienciar a la ciudadanía y entidades del municipio de Madrid sobre la necesidad de construir y generar una sociedad en igualdad con la participación de mujeres y hombres, impulsando el empoderamiento de las mujeres y reconociendo su diversidad, para lograr una posición de equidad en la sociedad.

Los objetivos específicos de la Red de Espacios de Igualdad son los siguientes:

- Promover e incrementar la participación de la población del distrito en actividades que promuevan la igualdad, en todos los ámbitos de la vida del

mismo: urbanismo, cultura, educación, salud, medio ambiente, asociacionismo, participación ciudadana, etc...

- Contribuir a alcanzar el pleno ejercicio de los derechos de ciudadanía de las mujeres, mediante el empoderamiento, entendido como mecanismo para aumentar tanto sus capacidades, autoestima, autonomía, como su inclusión en todos los espacios de participación social, política, económica y cultural.
- Facilitar e impulsar la participación de entidades del distrito en actividades y actuaciones de sensibilización sobre igualdad de género y visibilización de otras brechas de desigualdad de las mujeres por razón de su origen étnico, cultural, orientación sexual, discapacidad, etc.
- Prevenir la violencia de género, promoviendo actitudes y posicionamientos individuales, grupales y sociales contra la misma, desde tres líneas de intervención: un servicio de atención individualizada y grupal a mujeres, el trabajo grupal con la población juvenil y el trabajo comunitario con la ciudadanía y entidades sociales.
- Impulsar la creación de redes para el intercambio y la solidaridad con mujeres de otras culturas desde una perspectiva feminista.

Estos objetivos, se llevan a cabo a través de tres líneas de actuación:

- Actuaciones relacionadas con los procesos de sensibilización y concienciación a la ciudadanía.
- Actuaciones encaminadas al fomento del empoderamiento de las mujeres.
- Actuaciones destinadas a la prevención de la violencia de género.

Los Espacios de Igualdad se estructuran para llevar a cabo estas líneas de actuación de la siguiente forma:

- Servicios de Apoyo Individualizado
- Escuela de Empoderamiento
- Escuela de Igualdad.

La Red está formada por catorce Espacios de Igualdad:

- Espacio de Igualdad “María Zambrano”, en el Distrito de Chamberí.
- Espacio de Igualdad “Clara Campoamor”, en el Distrito de Villaverde.
- Espacio de Igualdad “María de Maeztu”, en el Distrito de Carabanchel.
- Espacio de Igualdad “Dulce Chacón”, en el Distrito de Villaverde.
- Espacio de Igualdad “Hermanas Mirabal”, en el Distrito de Tetuán.
- Espacio de Igualdad “María Telo”, en el Distrito de Moratalaz.
- Espacio de Igualdad “Juana Doña”, en el Distrito de Arganzuela.
- Espacio de Igualdad “Gloria Fuertes”, en el Distrito de Vicálvaro.
- Espacio de Igualdad “Lucrecia Pérez”, en el Distrito de Fuencarral-El Pardo.
- Espacio de Igualdad “Elena Arnedo”, en el Distrito de Retiro.
- Espacio de Igualdad “Berta Cáceres”, en el Distrito de Usera.
- Espacio de Igualdad “Nieves Torres”, en el Distrito de Chamartín.
- Espacio de Igualdad “Carme Chacón”, en el Distrito de Hortaleza.
- Espacio de Igualdad “Lucía Sanchez Saornil”, en el Distrito de San Blas – Canillejas, puesto en marcha en 2019.

Igualmente, en el año 2019 se iniciaron los trámites administrativos necesarios para la puesta en marcha de cuatro nuevos Espacios de Igualdad en los distritos de Ciudad Lineal, Barajas, Salamanca y Villa de Vallecas. En el 2020, se procederá a la apertura de todos estos Espacios de Igualdad excepto el del distrito de Salamanca, que está pendiente de ultimar su ubicación.

Pese a tratarse de recursos de proximidad para acercar la política municipal de igualdad a los distritos y barrios de nuestra ciudad, la Red Municipal de Espacios de Igualdad no está territorializada, por lo que la ciudadanía puede acceder a los servicios de cualquiera de ellos independientemente del distrito de pertenencia. Todos ellos tienen atención en horario de mañana y tarde.

Los Espacios de Igualdad cuentan con equipos de profesionales cualificados e interdisciplinares para la atención psicológica, social, jurídica y de desarrollo profesional y formativo, así como profesionales de dinamización social para la realización de actividades grupales de empoderamiento de las mujeres y sensibilización a la ciudadanía.

La prestación del Servicio de Apoyo individualizado se lleva a cabo desde las siguientes áreas de actuación:

- Área psicológica: se implementan las actuaciones necesarias para reforzar la autonomía y el bienestar personal, favoreciendo procesos para el autocuidado, el fortalecimiento de los recursos propios, la reducción del estrés y de la ansiedad, atendiendo a los malestares y sobrecargas que suelen sufrir las mujeres en base a los roles sociales de género impuestos socialmente. También se desarrollan actuaciones dirigidas a la de prevención y detección de la violencia de género.
- Área jurídica: se ofrece apoyo y asesoramiento legal a las mujeres que lo requieren en materia civil, laboral, de extranjería y, especialmente, en todo lo relacionado con la violencia machista y las diversas manifestaciones de la violencia de género.
- Área de desarrollo profesional: desde la que se trabaja para potenciar la empleabilidad de las mujeres desde un enfoque de género que pone el acento en las potencialidades, capacidades individuales y mejora de las condiciones de vida de las mujeres.

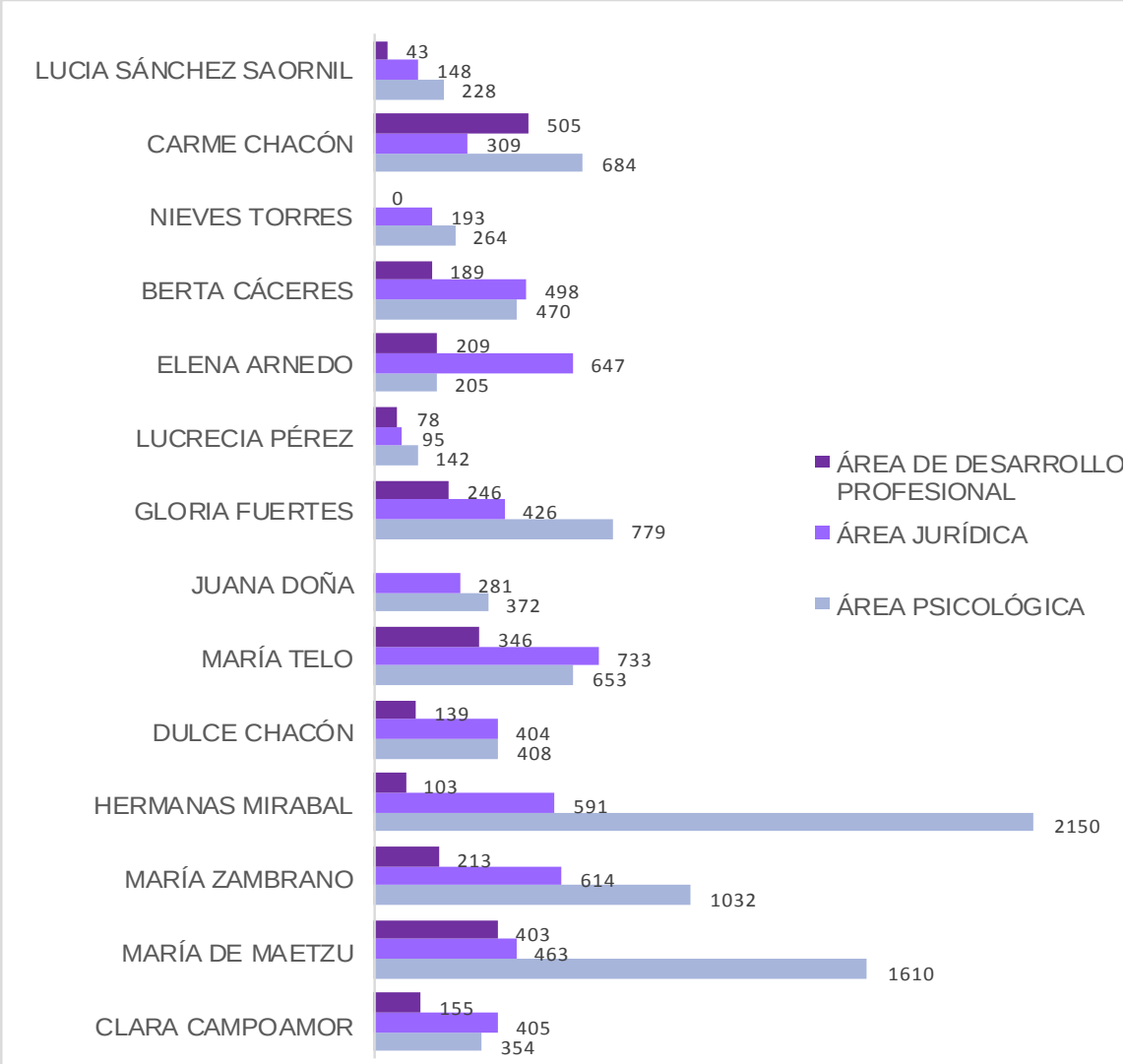
En 2019, a través del Servicio de apoyo individualizado de la Red Municipal de Espacios de Igualdad han recibido intervención un total de 10.089 mujeres, y se han realizado un total de 18.112 intervenciones desde las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional del Servicio de apoyo individualizado de la Red municipal de Espacios de Igualdad.

Tabla 3.10.1. Mujeres atendidas desde el programa de apoyo individualizado de los Espacios de Igualdad

ESPACIOS IGUALDAD	MUJERES ATENDIDAS
CLARA CAMPOAMOR	676
MARÍA DE MAEZTU	1.220
MARÍA ZAMBRANO	806
HERMANAS MIRABAL	1.341
DULCE CHACÓN	667
MARÍA TELO	722
JUANA DOÑA	1.274
GLORIA FUERTES	525
LUCRECIA PÉREZ	194
ELENA ARNEDO	653
BERTA CÁCERES	593
NIEVES TORRES	550
CARME CHACÓN	635
LUCÍA S.S.	233
TOTAL	**10.089**

Fuente: SGID

Figura 3.10.2 Atenciones del Área psicológica, jurídica y de desarrollo profesional de la Red de Espacios de Igualdad.



Fuente: SGID

Esta elevada demanda del servicio de apoyo individualizado de la Red municipal de Espacios de Igualdad, ha dado lugar a una reformulación de la intervención grupal, que se realiza desde la Escuela de Empoderamiento, para poder dar respuesta a las necesidades individuales mediante la puesta en marcha de grupos que responden a demandas comunes, que promueven procesos de empoderamiento y son un refuerzo previo y posterior a los procesos individuales de cada mujer.

La Escuela de Empoderamiento tiene como objetivos el desarrollo personal y grupal, la prevención, detección y atención a la violencia de género, la participación social y el desarrollo profesional. Las actividades que se desarrollan están dirigidas y procuran incluir a mujeres de todo tipo y condición: jóvenes, mayores, con y sin discapacidad, de cualquier etnia, identidad y orientación sexual, familias monoparentales encabezadas por mujeres, abordando el desarrollo de sus capacidades personales, autonomía y participación social.

Desde la Escuela de Empoderamiento de la Red Municipal de Espacios de Igualdad se han llevado a cabo durante el año 2019 un total de **3.194** actividades grupales para el empoderamiento, en las que han participado **34.633** mujeres. De estas, 2.400 actividades se han dirigido al desarrollo personal, en las que han participado un total de 28.966 mujeres, 473 talleres se han realizado con la finalidad de reducir la brecha digital, con una participación de 3.711 mujeres y se han llevado a cabo 321 actividades para el desarrollo profesional con 1.956 mujeres participantes.

Por otra parte, los Espacios de Igualdad han desarrollado 913 actividades para promover el liderazgo y la participación social y política de las mujeres, en las que han participado 9.817 mujeres. En esta línea, también se han realizado un total de 282 actividades de empoderamiento en colaboración con organizaciones de mujeres, asociaciones y entidades del tejido social, con una participación de 3.102 mujeres y 612 entidades.

Teniendo en cuenta el enfoque de interseccionalidad con el que se interviene desde los Espacios de Igualdad, además de éstas actividades grupales se han llevado a cabo diversas actividades de empoderamiento para colectivos específicos de mujeres. Destacamos la realización de 613 acciones específicas para el empoderamiento y la participación social de las mujeres mayores de 60 años, con una participación de 3.244 mujeres, 40 acciones dirigidas a empleadas de hogar para fomentar su auto-organización y asociacionismo, con la participación de 495 mujeres y 86 acciones específicas dirigidas a mujeres con discapacidad/diversidad funcional, en las que han participado un total de 650 mujeres.

Por lo que se refiere a la Escuela de Igualdad, desde la Red Municipal de Espacios de Igualdad se trabaja en una triple dirección: la concienciación de la población general, la prevención de la violencia machista con población adolescente y joven, y la promoción de masculinidades igualitarias entre los hombres (lo que se denomina “nuevas masculinidades”).

La sensibilización de la población madrileña es básica para avanzar hacia una igualdad real entre mujeres y hombres en nuestra ciudad, visibilizando las brechas de género o discriminaciones existentes y promoviendo un cambio de actitudes y mentalidades hacia la igualdad. Con esta finalidad, desde los Espacios de Igualdad se llevan a cabo múltiples actividades y en formatos muy diversos, como exposiciones y otras acciones divulgativas, talleres, actuaciones artísticas, acciones formativas, jornadas, actividades comunitarias de dinamización y fomento de la participación ciudadana en temas de igualdad, entre otras.

En 2019 se han realizado un total de **1.967** actividades de sensibilización y dinamización comunitaria en las que han participado **47.174** personas (36.691 mujeres y 10.483 hombres).

Tabla 3.10.3 Actividades desarrolladas desde la Escuela de Igualdad, de sensibilización y dinamización comunitaria realizadas en los Espacios de Igualdad: actividades y participantes

	ACTUACIONES	PARTICIPANTES	MUJERES	HOMBRES
CLARA CAMPOAMOR	81	1633	1424	209
MARÍA DE MAEZTU	210	7982	7059	923
MARÍA ZAMBRANO	191	5942	4963	979
HERMANAS MIRABAL	45	579	501	78
DULCE CHACÓN	47	423	388	35
MARÍA TELO	193	3534	2511	1023
JUANA DOÑA	162	6709	4353	2356
GLORIA FUERTES	94	3290	2952	338
LUCRECIA PÉREZ	96	784	679	105
ELENA ARNEDO	146	3731	2335	1396
BERTA CÁCERES	133	2258	1881	377
NIEVES TORRES	376	6700	4969	1731
CARME CHACÓN	93	315	282	33
LUCÍA SÁNCHEZ S.	100	3294	2394	900
TOTAL	**1.967**	**47.174**	**36.691**	**10.483**

Fuente: SGID

De estas actuaciones, cabe destacar por su relevancia y elevada participación ciudadana las actividades desarrolladas en el marco de las campañas conmemorativas.

En 2019, con motivo del 8 de marzo y bajo el lema “Madrid Feminista”, se han llevado a cabo un total 142 acciones en las que han participado un total de 4.741 personas (3.570 mujeres y 1.171 hombres). Así mismo, la campaña del 25 de noviembre ha registrado una participación total de 6.761 personas, de las que 5.059 han sido vecinas y 1.702 vecinos, en las 200 actividades puestas en marcha desde los Espacios de Igualdad.

Además de la campaña conmemorativa del 25 de noviembre, el resto del año se han realizado otras 338 actividades enmarcadas en diversas campañas orientadas

a prevenir la violencia de género, en las han participado un total de 10.578 personas (8.681 mujeres y 1.897 hombres).

Más allá de estas campañas, se han ejecutado 906 actividades de muy diverso contenido y metodología para visibilizar las aportaciones de las mujeres a la sociedad y para contribuir a elaborar y recuperar una memoria histórica que dé cuenta de todo ello, en las que han participado 18.477 personas (14.541 mujeres y 3.936 hombres).

Igualmente, se han desarrollado 291 actuaciones de sensibilización sobre discriminaciones de género en interacción con otras discriminaciones, participando un total de 5.623 personas (4.765 mujeres y 858 hombres)

Finalmente, en el marco de la Escuela de Igualdad se llevan a cabo en los Espacios de Igualdad actuaciones para promover las denominadas "nuevas masculinidades", habiendo desarrollado en 2019 un total de 124 acciones en las que han participado 1.147 hombres.

Es importante destacar, a la vista de los datos expuestos, el importante incremento de la participación de los hombres tanto en actividades de sensibilización y concienciación como en actividades grupales específicas durante todo el año 2019.

Por otro lado, otra de las líneas de intervención que se prioriza desde la Red de Espacios de Igualdad es la prevención, detección y reparación de la violencia de **género**. En 2019 se detectaron un total de 981 casos nuevos de mujeres en situaciones de violencia de género. En 1.122 mujeres, de las 10.089 mujeres atendidas en los programas de atención individualizada de los Espacios de Igualdad, se han detectado situaciones de violencia de género, lo que supone un 11.1 % respecto del total.

En lo referido al desarrollo de acciones específicas con jóvenes y otros agentes claves del proceso educativo, procede señalar que en el año 2019 se han realizado 549 acciones coeducativas, de las cuales 407 se realizaron en el ámbito escolar y 142 acciones en el ámbito de la educación no formal. En ellas se intervino con un total de 18.541 niñas, niños y adolescentes, 9.463 niñas o chicas y 9.078 niños o chicos.

Por último, es necesario realizar una referencia al apoyo que la Red de Espacios de Igualdad presta a las entidades sociales que trabajan por la igualdad de género en diversos ámbitos, a través de la cesión de aulas y de otros equipamientos, para facilitar que puedan llevar a cabo sus actividades. Durante el año 2019, se han cedido más de 449 espacios a grupos y asociaciones con una participación de 14.317 personas, de las cuales 10.698 eran mujeres y 3.619 eran hombres, con el consiguiente efecto multiplicador que ello genera no solo respecto a la activación

del tejido social en los distritos, sino también para la visibilización de los Espacios de Igualdad como recurso público de proximidad.

3.10.1.2. Proyecto Dana. Fundación Mujeres

Mediante un convenio de subvención nominativa, se presta apoyo al **Proyecto DANA** "Programa de empoderamiento de mujeres para el empleo" dirigido a apoyar a aquellas mujeres del municipio de Madrid que están en situación de búsqueda de empleo, a través de la adquisición y entrenamiento de las competencias y habilidades necesarias para afrontar en mejores condiciones el acceso al mismo.

El programa incluye el desarrollo de un itinerario formativo de carácter modular para el empoderamiento, estructurado en cuatro actividades formativas para facilitar su ajuste a las necesidades y situación de partida de las mujeres participantes y que desarrollan los siguientes objetivos:

- Entrenar las competencias y habilidades para mejorar la empleabilidad.
- Analizar la opción del autoempleo como forma de acceso al mundo laboral.
- Mejorar las competencias digitales para el empleo.
- Optimizar las estrategias de búsqueda de empleo.

Además del programa de formación para el empoderamiento, realizan el acompañamiento a la inserción laboral que incluye el diagnóstico de empleabilidad, asesoramiento individualizado, intermediación laboral y seguimiento de las participantes.

A lo largo del año 2019, se han realizado un total de 29 actividades de formación para el empoderamiento, en las que han participado 234 mujeres.

Así mismo, se ha llevado a cabo un acompañamiento individualizado a las participantes, con un total de 76 diagnósticos de empleabilidad y 259 asesorías individualizadas.

3.10.1.3. Concienciación a la ciudadanía en materia de igualdad de género

Por una parte, se han llevado a cabo actividades relacionadas con la conmemoración del 8 de marzo, Día Internacional de las Mujeres. Bajo el lema "Madrid Feminista", se han realizado diversas actuaciones de sensibilización, visibilización y reivindicación de las demandas pendientes y celebración por los logros alcanzados. Con este lema, uno de los objetivos del Ayuntamiento de Madrid ha sido acompañar las movilizaciones del 8 de marzo y celebrar que cada vez son más las mujeres que se encuentran y se reconocen en el feminismo, tratando de apoyar la lucha por la consecución de más derechos y en definitiva, por una sociedad más igualitaria, justa y democrática.

El 7 de marzo se celebró en el Palacio de Cibeles, en la Caja de Música de CentroCentro, un acto institucional en el que se realizó la entrega, por parte de la Alcaldesa de Madrid, del XIV premio "Clara Campoamor" a la historiadora

feminista Gloria Nielfa, escritora e historiadora, pionera en la investigación sobre la historia de las mujeres y las relaciones de género en España. La familia, la legislación y el trabajo, desde la perspectiva de género, son algunas de las materias principales objeto de su estudio. En el mismo acto, se realizó una mención del mismo galardón a la periodista y presentadora de televisión Sandra Sabatés, por visibilizar y dar voz a las mujeres en la sección 'Mujer tenía que ser' dentro del programa 'El Intermedio', que se emite en La Sexta. Del mismo modo, se la premiaba por la publicación del libro 'Pelea como una chica', un repaso por la historia para rescatar las vidas de mujeres ilustres y valientes.

A efectos de conmemorar el 8 de marzo, también se desarrolló una campaña de comunicación, a través de mupis, marquesinas digitales, en las pantallas de Callao, en las redes sociales, con cartelería, chapas y un desplegable que recogía algunos de los hitos en la historia de la conquista de derechos de las mujeres en España.

Por último, procede señalar que la Red Municipal de Espacios de Igualdad también realizó 142 actividades conmemorativas de este día, en las que participaron de forma directa 4.741 personas (3.570 mujeres y 1.171 hombres).

3.10.1.4. Otras actividades de sensibilización destacadas

Inauguración del Espacio de Igualdad Carme Chacón, el 13 de febrero de 2019

El 13 de febrero de 2019, se inauguró el Espacio de Igualdad Carme Chacón, que se llama así en homenaje a Carme Chacón (Barcelona, 1971 – Madrid, 2017), abogada, profesora universitaria y política española. Fue nombrada Ministra de Vivienda en el año 2007 y en 2008, se convirtió en la primera mujer española que ostentaba el cargo de Ministra de Defensa. Aunque el centro fue inaugurado en febrero, ya había abierto sus puertas con un número completo de actividades en el mes de septiembre.

Acto homenaje a Elena Arnedo

Se celebró 17 de enero de 2019 a las 18:30 horas en el Espacio de Igualdad Elena Arnedo. La ciudad de Madrid rindió homenaje a Elena Arnedo Soriano, concejala del Ayuntamiento de Madrid, referente del feminismo español, pionera y firme defensora de la educación sexual y afectiva de las mujeres, que fundó en los años 70 los primeros centros de Planificación Familiar en España.

II Congreso Internacional de Familias Monoparentales.

El 30 de noviembre – Palacio de Cibeles y 1 de diciembre de 2019 – Escuela de Música Almudena Cano. Encuentro celebrado para analizar la realidad actual de las familias monoparentales, generar un espacio de intercambio de conocimientos en relación a las políticas familiares que protegen a las familias monoparentales en España y fuera de nuestro país y ampliar el espacio de intercambio de experiencias y conocimiento a otros modelos familiares y hacer una fotografía de la diversidad familiar que existe actualmente.

3.11. Diversidad

La política municipal dirigida a eliminar las situaciones de desigualdad social y discriminación de las personas con diversidad sexual, funcional, étnica y cultural, se desarrolla desde el Departamento de Diversidad, perteneciente a la Subdirección General de Promoción de la Igualdad y Diversidad.

Las cuatro líneas estratégicas de esta política son las siguientes:

1. Promoción del reconocimiento de la diversidad sexual y de género de las personas LGTBI.
2. Fomento de la atención educativa, promoción de la salud e inserción laboral de la población gitana.
3. Promoción de la igualdad, inclusión social y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
4. Concienciación a la ciudadanía en el reconocimiento y el respeto a la diversidad.

3.11.1. Promoción del reconocimiento de la diversidad sexual y de género de las personas LGTBI

Desde el Departamento de Diversidad se presta apoyo a distintas entidades que luchan por los derechos de personas con identidades sexuales y/o de género y sexualidades no normativas, mediante convenios de subvención nominativa.

En el año 2019, se han suscrito un total de 6 convenios de subvención nominativa con este fin.

Respecto a 2018, se han suscrito dos nuevos convenios de subvención nominativa, con la Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales (FELGTB) y con el Colectivo de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales de Madrid (COGAM), con el objeto de apoyar la realización de acciones para visibilizar la diversidad e identidad sexual y de género impulsando iniciativas culturales que generen impacto en la ciudadanía madrileña y difusión de los valores de diversidad e inclusión del colectivo LGTBI.

A través de convenios de subvención nominativa con las asociaciones COGAM y Transexualia se ha apoyado el desarrollo de programas de atención social al colectivo de lesbianas, gays y transexuales y la inclusión sociolaboral de la población transexual de la Ciudad de Madrid. Así mismo, se ha fomentado su visibilidad para sensibilizar a la población madrileña de la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran estas personas.

Colaborando con la Fundación 26 de Diciembre se siguen favoreciendo actuaciones de atención personalizada, así como un proyecto habitacional, dirigido a las personas mayores LGTBI que presentan graves problemas de exclusión social debido a sus diferencias de orientación sexual y de identidad de género.

Por otra parte, mediante convenio con la Asociación Imagina Más, se ha fomentado el desarrollo de programas para promover el cumplimiento de los derechos humanos sin discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género en la ciudad de Madrid.

De este modo, tanto la entidad Imagina Más como la Fundación 26 de Diciembre han realizado actuaciones para colaborar en programas de salud sexual y reproductiva e identidad sexual y de género.

En concreto, Imagina más ha realizado en 2019, 4 jornadas/talleres, en los que han participado 128 profesionales socio-sanitarios y en las que se han tratado temas de salud sexual y VIH. De este modo, el pasado 27 de junio, se celebró la Jornada “Derechos Humanos y Prostitución” y el día 30 del mismo mes, la Jornada de Formación en Prostitución masculina, Trans y Género no Binario en el marco de la Mesa de Coordinación de los Servicios de Prevención y diagnóstico precoz VIH y otras ETS.

El día 10 de octubre de 2019, se llevó a cabo la I Jornada ONGs y Atención Sanitaria en el Hospital Universitario Infanta Leonor y el 11 de diciembre de 2019,

una Jornada de formación en prostitución masculina, trans y de género no binario en la Ciudad de Madrid.

La Fundación 26 de Diciembre ha realizado varios talleres y mesas de salud destinados a las personas usuarias, relacionados con la salud en los ámbitos psicológico, físico, social y sexual.

De este modo, en relación a salud psicosocial, han realizado 4 talleres de memoria, apego y vínculos emocionales, y en el marco de la salud física ha organizado 6 talleres sobre VIH, salud ginecológica y hábitos de vida saludable. En relación con la salud sexual han realizado 4 talleres sobre sexualidad en personas mayores, transexualidades, sexualidad gay y sexualidad lésbica.

Igualmente, se ha apoyado el desarrollo por parte de la Asociación ARCÓPOLI del observatorio Madrileño contra LGTIfobia en la Ciudad de Madrid y el acompañamiento a víctimas de incidentes de LGTBIfobia. En el marco de este convenio, se ha realizado también un "Informe anual de incidentes de odio motivados por LGTBfobia en el municipio de Madrid" que incluye un diagnóstico de la problemática de los hechos de discriminación y delitos de odio motivados por LGTBfobia.

El presupuesto para iniciativas relativas a personas LGTBI asciende a 472.323€. Los principales indicadores de la actividad desarrollada a través de estos convenios son los siguientes:

ACTIVIDADES	INDICADORES	2019
Actividades realizadas por las entidades que trabajan sobre diversidad sexual y de género.	Personas participantes en programas de apoyo psico-social	**526**
Servicio de información, asesoramiento y acompañamiento dirigido a personas LGTBI, centros educativos, familias, empresas (personas empleadoras y empleadas.	Actividades de atención realizadas por el servicio de información, presencial, telefónica o vía e-mail.	**4834**
	Consultas realizadas por hombres cis	**2844**
	Consultas realizadas por mujeres cis	**1049**
	Consultas realizadas por mujeres transexuales	**503**
	Consultas realizadas por hombres transexuales	**60**
Impulso de proyectos habitacionales colectivos y de entidades para personas mayores LGTBI.	Proyectos habitacionales	**1**
	Hombres cis participantes en proyecto habitacional	**21**
	Mujeres cis participantes en proyecto habitacional	**2**
	Trans masculinos participantes en proyecto habitacional	**0**
	Trans femeninos participantes en proyecto habitacional	**3**
	Otros participantes en proyecto habitacional	**0**

Fuente: SGID

Otras actuaciones destacadas en relación con la promoción de los derechos LGTBI:

- A lo largo del año 2019, se ha seguido implementando el *Protocolo para el cambio de nombre del personal municipal en procesos de transición sexual y/o de género en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos*, aprobado el 10 de octubre de 2018 por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. Este protocolo garantiza el derecho de las personas transexuales, transgénero e intersexuales a ser identificadas en los procedimientos y documentos administrativos internos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos con el nombre elegido correspondiente al género con el que se identifican, cuando éste no coincida con el legalmente asignado al nacer. En su artículo 3, el Protocolo prevé asesoramiento y acompañamiento en el caso de que la persona interesada en el cambio de nombre lo solicite.
- En 2019, se ha estado trabajando en la elaboración de una herramienta de planificación que garantice la coherencia, la coordinación y la eficacia de la acción municipal en la promoción de los derechos de las personas LGTBI. En este documento se han plasmado una serie de recomendaciones y respuestas concretas que se recogieron en el año 2018 en unos talleres en los que participaron entidades que trabajan por los derechos LGTBI, organizaciones sociales en general y personal del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos.

A lo largo de todo el año se mantienen reuniones y contacto fluido con todas las entidades que trabajan en esta materia, no sólo con las que han suscrito algún convenio de subvención nominativa con el Ayuntamiento de Madrid, sino también con otras tantas que presentan sus proyectos de colaboración y aportan su conocimiento y experiencia.

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

Mediante tres convenios de subvención nominativa se apoya el desarrollo de programas de lucha contra la discriminación, a través de la educación, la salud, la convivencia vecinal y con una especial atención a la empleabilidad y el acceso al empleo, centrados preferentemente en las mujeres y en la juventud, con la utilización de técnicas específicas como la mediación social y los acompañamientos individuales.

A través de un convenio de subvención nominativa suscrito con la Fundación Secretariado Gitano se apoya el "Programa de promoción social, educativa y laboral", dirigido a toda la población, pero preferentemente a jóvenes y mujeres gitanas.

Del mismo modo, se apoya el desarrollo por parte de la entidad Red Artemisa de dos programas. Por una parte, el programa ARACNÉ "Acciones de mediación para la promoción de mujeres gitanas", que se desarrolla a través de 5 ejes de actuación: éxito escolar, promoción de la salud, de género, del empleo y convivencia vecinal. Por otro lado, el Proyecto TRADEL "Promoción y desarrollo de mujeres gitanas para potenciar su integración sociolaboral", que promueve la obtención del carnet de conducir para mejorar la inserción laboral de las mujeres gitanas.

A través de las entidades Red Artemisa y Fundación Secretariado Gitano como son jornadas, participación en la Mesa de Gitanas y la presentación de los propios proyectos subvencionados.

El presupuesto para iniciativas relativas la lucha contra la discriminación de la población gitana asciende a 414.684€.

A lo largo de todo el año se mantienen reuniones y contacto fluido con todas las entidades que trabajan en esta materia, no sólo con las que mantienen un convenio de subvención nominativa con el Ayuntamiento de Madrid, sino también otras tantas que presentan sus proyectos de colaboración y aportan su conocimiento y experiencia.

Los principales indicadores de la actividad desarrollada a través de estos convenios han sido los siguientes:

ACTIVIDADES	INDICADORES	2019
Actividades de sensibilización en materia de discriminación de la población gitana.	Actividades de sensibilización en materia de discriminación de la población gitana	**10**
Apoyo a programas de empoderamiento de las mujeres gitanas.	Mujeres gitanas participantes en proyectos de promoción social	**2073**
Apoyo a programas de sensibilización en torno a los derechos sexuales y derechos reproductivos de mujeres y personas LGTBI en la población gitana.	Mujeres gitanas participantes en programas de salud preventiva	**380**
Actividades de sensibilización en materia de discriminación de la población gitana.	Mujeres gitanas participantes en programas de éxito escolar	**516**
	Hombres gitanos participantes en programas de éxito escolar	**48**
	Mujeres gitanas participantes en programas de género y prevención de la violencia	**79**
	Hombres gitanos participantes en programas de género y prevención de la violencia	**92**
	Mujeres gitanas participantes en programas de empleo	**474**
	Hombres gitanos participantes en programas de empleo	**363**

Fuente: SGID

Otras actuaciones destacadas realizadas dentro de esta línea han sido las siguientes:

- Mesa de mujeres gitanas: Es un espacio de comunicación y para el desarrollo conjunto de actuaciones entre la administración municipal y 12 asociaciones que trabajan para la promoción y el desarrollo de las mujeres gitanas. En el marco de este espacio se ha elaborado un documento de recomendaciones sobre violencia de género, que nace de la necesidad,

detectada por las organizaciones que conforman la Mesa, de construir colectivamente una herramienta específica que permita entender, abordar y combatir de forma adecuada la violencia de género como fenómeno universal en el contexto específico del pueblo gitano. En base a estas recomendaciones de la Mesa el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social asumió una serie de compromisos a corto y medio plazo.

- Participación activa en la Conmemoración del 8 de abril, Día del Pueblo Gitano. Dentro del compromiso adquirido para mostrar el respeto a la identidad del pueblo gitano, el Ayuntamiento de Madrid impulsó diversas acciones para conmemorar su día internacional:

    - Organización del acto oficial de conmemoración del 8 de abril, celebrado en torno al lago de la Casa de Campo. Durante la ceremonia sonó el himno del Pueblo Gitano y se lanzaron pétalos al agua como símbolo de la decisión que el pueblo gitano tomó de abandonar su tierra originaria en el Punjab (India) y comenzar un éxodo por todo el mundo. La ceremonia quiso ser además un homenaje a las víctimas gitanas durante el holocausto nazi.
    - Además, la fuente y el Palacio de Cibeles lucieron esa misma noche los colores de la bandera gitana (el azul, que simboliza el cielo, y el verde del campo) y las Juntas de Distrito hicieron ondear la bandera del pueblo gitano.

3.11.3. Promoción de la igualdad, la inclusión social y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Con la finalidad de promover la igualdad, inclusión social y la accesibilidad universal para las personas con discapacidad (física, intelectual y sensorial) el Ayuntamiento suscribe convenios de subvención nominativa en materia con entidades muy representativas de los diferentes tipos de discapacidad.

Los programas que se desarrollan a través de estos convenios se dirigen fundamentalmente a acciones de información y orientación, interpretación en lengua de signos, respiro para familiares de personas con discapacidad física, intelectual, sensorial y de personas con daño cerebral sobrevenido, a través de las entidades Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid, Plena-Inclusión (Organización de Entidades en Favor de Personas con Discapacidad Intelectual de Madrid), Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Madrid, Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid y CERMI Comunidad de Madrid (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad).

A su vez, con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó una declaración institucional en la que señalaban que las instituciones públicas, incluidas las municipales, tienen la responsabilidad de fomentar, con los apoyos oportunos, la auto-organización de

las personas con discapacidad para que ellas mismas pongan voz en esta sociedad a sus capacidades, sus valores, sus necesidades y sus reivindicaciones, así como de facilitar apoyo a sus familias cuidadoras.

El presupuesto para iniciativas de promoción de los derechos de las personas con discapacidad asciende a 593.748 euros.

Los principales indicadores de la actividad realizada con estos convenios son los siguientes:

ACTIVIDADES	INDICADORES	2019
Atención a personas con discapacidad intelectual moderada y gravemente afectadas en el Centro Ocupacional y en el Centro de Día.	Personas con discapacidad intelectual grave, mujeres, atendidas en el Centro de Día	**20**
	Personas con discapacidad intelectual grave, hombres, atendidos en el Centro de Día	**29**
	Personas con discapacidad intelectual moderada, mujeres, atendidas en el Centro Ocupacional	**45**
	Personas con discapacidad intelectual moderada, hombres, atendidos en el Centro Ocupacional	**33**
Desarrollo de programas de respiro familiar dirigido a personas cuidadoras.	Personas con discapacidad, mujeres, atendidas en Respiro Familiar.	**676**
	Personas con discapacidad, hombres, atendidos en Respiro Familiar	**884**
Servicio de intérprete de lengua de signos (ILSE)	Personas sordas, hombres, atendidos por el servicio de intérprete de lengua de signos ILSE	**404**
	Personas sordas, mujeres atendidas por el servicio de intérprete de lengua de signos ILSE.	**585**
Servicio de información, orientación y asesoramiento a personas discriminadas por diversidad funcional	Consultas realizadas por mujeres al servicio de información y orientación especializado en discapacidad.	**14.732**
	Consultas realizadas por hombres al servicio de información y orientación especializado en discapacidad.	**14.344**

Otras actuaciones destacadas realizadas dentro de esta línea han sido las siguientes:

- Implementación II Plan Madrid Incluye: este Plan fue aprobado por la Junta de Gobierno el 5 de diciembre 2018, una vez identificadas con todas las áreas y distritos del Ayuntamiento identificando programas relevantes y recogidas tanto sus aportaciones como las de las entidades representantes de las personas con discapacidad presentes en el Consejo Municipal.

Durante el ejercicio 2019 se ha procedido a la ejecución efectiva de las mismas. El Plan se estructura en 9 áreas de actuación que se desarrollan en 9 objetivos, 26 líneas de acción y 195 actuaciones. El presupuesto municipal para este II Plan es de 369.018.167,02. El I Plan Madrid Incluye, aprobado en 2014, se dotó con 71.072.010,94 euros.

El presupuesto de la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades para este nuevo Plan ha sido el siguiente:

Presupuesto de la DGCCIID para el II Plan Madrid Incluye	2018	817.955,56 €
	2019	817.955,56 €

Durante 2019 comenzó el proceso de estudio sobre los criterios de selección y nombramiento de nuevas vocalías. El nuevo Consejo de Discapacidad será convocado en 2020.

Otras actuaciones destacadas en materia de discapacidad:

- A través de un convenio con la Comunidad de Madrid se cofinancian dos centros municipales para la atención a personas con discapacidad Intelectual gestionados la desarrolla por contrato la Asociación de Familiares de Niños Diferentes con Cuidados Especiales (AFANDICE). El presupuesto asciende a 1.271.275,00 euros a través de la cual se ha gestionado el Centro Ocupacional "Villaverde" y el Centro de Día "Navas de Tolosa" para personas con discapacidad intelectual (130 plazas). Estos Centros están integrados en la Red Pública de Centros de la Comunidad de Madrid en base a Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad y la Comunidad de Madrid (Consejería de Políticas Sociales y Familia).
- A lo largo de todo el año se mantienen reuniones y contacto fluido con todas las entidades que trabajan en esta materia, no sólo con las que mantienen un convenio de subvención nominativa con el Ayuntamiento de Madrid, sino también otras tantas que presentan sus proyectos de colaboración y aportan su conocimiento y experiencia.

3.11.4. Concienciación a la ciudadanía en materia de Diversidad en 2019

Para la promoción de la concienciación en materia de Diversidad, además de las acciones ya descritas, es importante destacar estas otras:

La organización, convocatoria y entrega de los II Reconocimientos Buenas Prácticas en materia de Gestión de la Diversidad en Madrid. Esta actividad se llevó a cabo en colaboración con la Fundación CEPAIM con el objetivo de reconocer a las pequeñas y medianas empresas, personas autónomas, y proyectos de emprendimiento y de economía social, que por diversas cuestiones tienen más dificultades para acceder a distintivos y certificados que les legitiman como empresas responsables con la diversidad. La entrega de estos distintivos tuvo lugar el 30 de septiembre de 2019.

A través del Convenio de subvención nominativa con CERMI Comunidad de Madrid se han elaborado las siguientes guías y estudios: Guía de Acceso al Empleo en la Función Pública: Estudio sobre Parques Infantiles Inclusivos. Estudio sobre Herramientas de Empoderamiento y Liderazgo para Mujeres con discapacidad (Agenda 2030, ONU). Estudio sobre Necesidades de las Personas con Discapacidad Auditiva. Guía Práctica para facilitar el acceso a una Asistencia Sanitaria adecuada para Personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Campañas de difusión de material informativo sobre discapacidad en la red de autobuses de la EMT Madrid.

Diversos programas de concienciación en torno a los derechos sexuales y los derechos reproductivos de las mujeres y las personas LGTBI con discapacidad reciben apoyo municipal. Es el caso de diversos debates y jornadas organizados por diversas entidades. A modo de ejemplo, es posible señalar el debate promovido por Plena Inclusión bajo el título "Debate abierto Sexualidades Diversas" en colaboración con Red Genera (Red de Mujeres Feministas por la Equidad de género en el desarrollo) o el VII Encuentro de Mujeres con Discapacidad Intelectual y/o del Desarrollo “Mi Cuerpo es Mío”. En la misma línea de trabajo cabe destacar a su vez la Jornada “Salud Para Todas: Mujeres con discapacidad intelectual y/o del desarrollo y cuidados ginecológicos – reproductivos” que tuvo lugar el 19 de septiembre, a través del Observatorio de Mujer de Plena Inclusión Madrid y el Hospital Rey Juan Carlos de Móstoles.

3.11.5 Línea Promoción de la Igualdad y No Discriminación. Convocatoria Pública de Subvenciones.

Por último, procede realizar una referencia a la Convocatoria Pública de Subvenciones del Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad, aprobada por la Junta de Gobierno de 3 de mayo de 2019, que responde a la finalidad de fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad. El Plan Estratégico contempla dos líneas de subvención, una línea de promoción de la igualdad y no discriminación que tiene como finalidad promover la igualdad en todos los ámbitos de la vida en materia de género, discapacidad, diversidad sexual o dirigida a etnia gitana en Madrid y una línea de prevención y atención frente a la violencia de género que tiene como finalidad atender todas las formas de violencia contra las mujeres más allá del ámbito de la pareja o expareja (sexual, trata y prostitución forzada) y prevenir la violencia de género contra las mujeres.

Desde la convocatoria de subvenciones e integrados en ambas líneas de subvención existentes, se aprobaron 75 proyectos, de los que 54 corresponden a la Línea de promoción de la Igualdad y No Discriminación. Entre estos últimos, 7, tienen como objetivo promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, 2 tienen como objetivo promover la igualdad en materia de diversidad sexual, 16 en materia de discapacidad y 2 persiguen promover la igualdad de la etnia gitana. Del mismo modo, 22, están destinados a apoyar a mujeres en riesgo de exclusión social, 4 a mujeres desempleadas y 1 a mujeres reclusas y ex reclusas.

3.12 Prevención y atención frente la violencia de género

El Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género (DGPAVG) competencias específicas en materia de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres y LGTBI.

Este trabajo sostenido en el tiempo ha supuesto avances relevantes en la respuesta frente a estas manifestaciones de la violencia contra las mujeres. Sin embargo, la magnitud e impactos de esta grave violación de derechos humanos de las mujeres, persistente y habitual, nos obliga a redoblar los esfuerzos e invertir mayores recursos humanos y materiales, tanto para mejorar la calidad de las líneas de trabajo abiertas actualmente, como para iniciar nuevas líneas de actuación.

El marco autonómico, estatal e internacional de obligaciones legales en esta materia debe complementarse con el Convenio Europeo de Prevención y Lucha frente a la Violencia contra las Mujeres (también conocido como Convenio de

Estambul), que obliga a abrir la mirada y actuar contra otras violencias más allá de las que se cometen en el ámbito de la pareja o expareja. De este marco normativo, tal y como se recoge en el Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid y en el ámbito 2 "Ciudad Libre de Violencias Machistas" del Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid (2018-2020), se desprenden las obligaciones municipales de prevenir y detectar la violencia tempranamente, de garantizar recursos de atención integral y reparación a las víctimas y de conocer mejor la magnitud e impactos de la violencia, a través de estudios y mejora de la recogida de datos, todo ello para garantizar el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en una ciudad libre de violencias machistas.

La actividad que se ha desarrollado por la DGPAVG durante el año 2019, dentro de los objetivos señalados anteriormente, ha sido la siguiente:

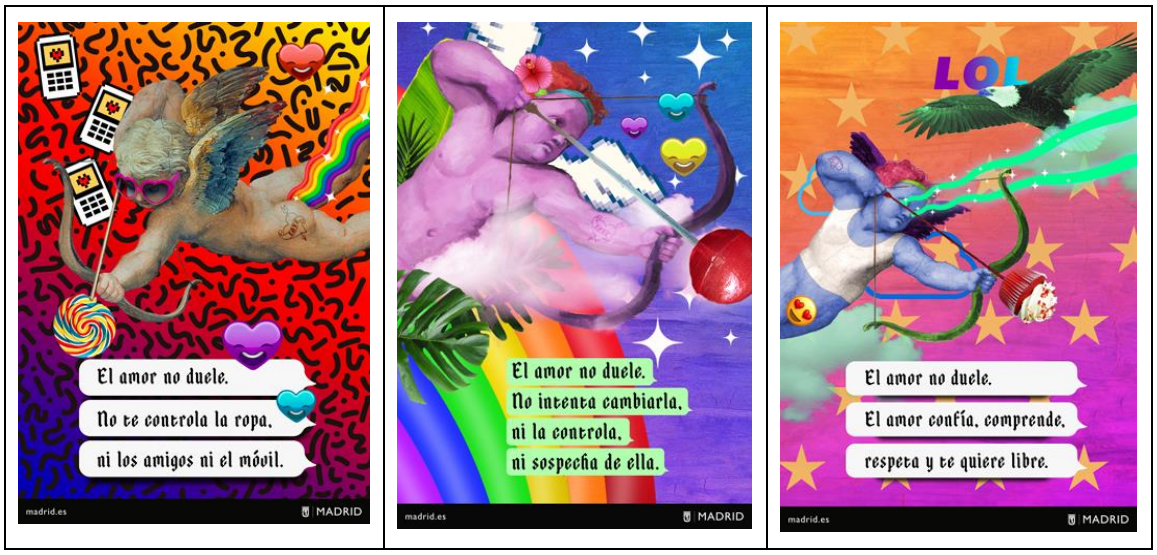
3.12.1 Rechazo social e implicación ciudadana

En los últimos años, una de las principales líneas de acción impulsadas desde el Ayuntamiento de Madrid en materia de prevención frente a la violencia de género es la de la investigación y concienciación, ya que no es posible abordar y luchar contra las violencias machistas sin conocer su alcance y dimensión y sin crear las condiciones para que la ciudadanía haga suyo este grave problema social y de derechos humanos como son las violencias contra las mujeres.

La violencia contra las mujeres está demasiado oculta y naturalizada en la sociedad. Para visibilizarla, dimensionarla y denunciarla, es preciso sacarla al ámbito público con el fin de concienciar e implicar a la ciudadanía. Por ello, en 2019 se han desarrollado varias campañas para concienciar a la ciudadanía sobre la necesidad de luchar contra todas las violencias machistas pero, especialmente, contra la violencia de género y la sexual, así como otra serie de acciones que tienen como objetivo sensibilizar a la población y prevenir las violencias contra las mujeres, destacando las siguientes:

El amor no duele: Esta campaña fue lanzada en el mes de febrero de 2019, con motivo del día de San Valentín. Con ella se pretende potenciar una idea del amor basada en el respeto mutuo, la igualdad y el consentimiento. La campaña pretende aportar herramientas a adolescentes y jóvenes de Madrid para que identifiquen y rechacen las actitudes de control que ejercen muchos chicos hacia sus parejas, especialmente mediante la utilización de redes sociales y medios tecnológicos. La campaña abarcó tanto la difusión de imágenes y mensajes en papel y como a través de las redes sociales. En el marco de la campaña, también se impartieron cuatro talleres con alumnos de E.S.O., Bachiller y de un Ciclo Superior de Integración Social, tres de ellos en tres IES de Madrid, y otro en el Teatro Español bajo el lema "El amor no duele". Este último, tuvo lugar el día 14 de febrero, y fue impartido por Marina Marroquí, completándose el aforo del teatro con un total 700 personas, entre jóvenes y adolescentes.

Figura 3.12.1 Campaña El amor no duele



Madrid libre de violencias machistas: En el marco de esta campaña de prevención y respuesta a la violencia sexual, que se ha impulsado de manera continua a lo largo del ejercicio 2019, destacan las siguientes actuaciones:

Fiestas libres de violencias machistas. NO es NO: se trata de una campaña que tiene como objetivo prevenir la violencia sexual durante las fiestas distritales, en el período que abarca desde las fiestas de San Isidro hasta las fiestas de El Pilar. Se desarrolla en estrecha colaboración con los distritos, tanto con las mujeres que atienden los puntos violetas como con quienes son referentes institucionales de las Juntas de distrito. Las acciones desarrolladas por la DGPAVG han consistido en:

- Coordinar desde la Unidad de Investigación y Concienciación la puesta en marcha y el adecuado funcionamiento que requieren los puntos violetas como espacios de atención, información y ayuda a víctimas de cualquier tipo de agresión sexista durante las fiestas distritales de la Ciudad de Madrid.
- Colaboración con el programa Voluntarios/as por Madrid para proveer de apoyos a las mujeres que atienden los puntos, si así lo solicitan. Este año han solicitado este apoyo 4 distritos.
- Adquisición de materiales diversos y su distribución a los distritos para apoyar la visibilización de los puntos violeta y la tarea de sensibilización a la ciudadanía que realizan las mujeres que los atienden.
- Formación específica a todas las mujeres que atienden los puntos, a las voluntarias del programa de Voluntarios/as por Madrid y a la Policía Municipal. Dicha formación ha sido impartida por la Fundación Aspacia.
- Apoyo técnico de 1,5 horas en los puntos violeta el primer día de las fiestas. Este apoyo ha sido prestado por la Fundación Aspacia.

Prevención de agresiones sexuales en locales de ocio nocturno: En el marco de la Campaña Madrid Libre de violencias machistas, el 22 de enero se firmó un protocolo de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y dos de las principales asociaciones de locales de ocio nocturno de la ciudad (La Noche en Vivo y Noche Madrid). Con el apoyo de una asistencia técnica, se impartió formación en prevención y atención a víctimas de violencia sexual al personal de las salas adheridas al protocolo con el fin de detectar situaciones de acoso, abusos y agresiones sexuales y ofrecer herramientas y pautas para la atención y derivación de posibles víctimas de estas violencias a recursos especializados. Con ello, también se ha pretendido disuadir y censurar a los posibles agresores ante actuaciones machistas y violentas. Esta adhesión a la campaña se presentó públicamente el 4 de marzo de 2019.

Figura 3.12.2 Campaña Madrid libre de violencias machistas

25 de Noviembre. Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres: Con motivo de la conmemoración del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres, la DGPAVG impulsó una campaña de sensibilización dirigida a toda la ciudadanía en relación con las múltiples violencias que sufren las mujeres.

Al igual que otros años, se conmemoró esta fecha a través de un acto institucional en el Palacio de Cibeles al que acudieron representantes de todos los grupos políticos y otras personas invitadas pertenecientes a varias Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, servicios de atención a víctimas de violencia de género

y Espacios de Igualdad, así como de entidades sociales, sindicatos, y organizaciones feministas de la ciudad.

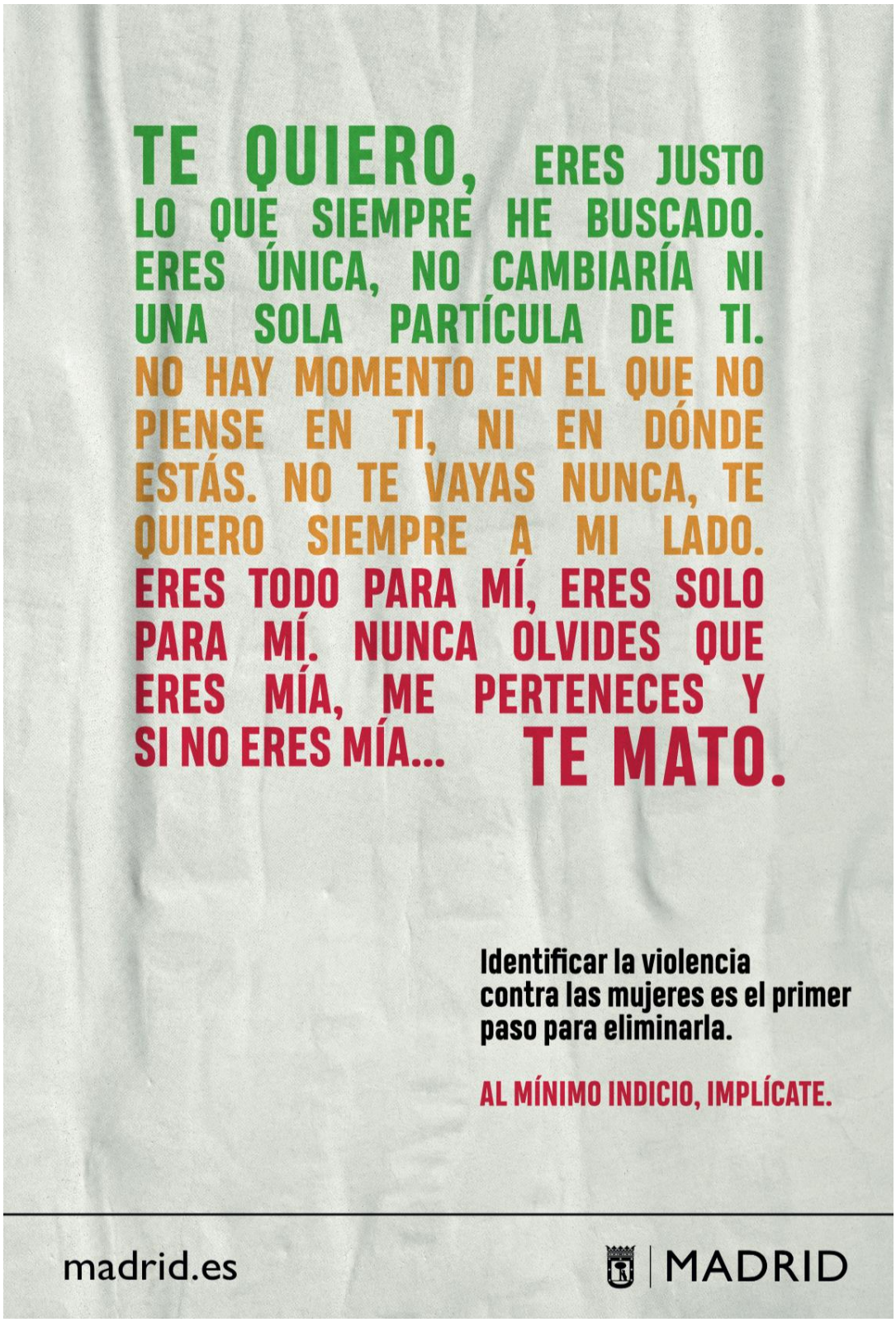
La imagen de la campaña estaba orientada a señalar cómo un amor sano e igualitario puede llevar a otro tóxico y violento. En ellos, también se apelaba a toda la ciudadanía para que se implicara frente a este grave problema social y de derechos humanos. Para su difusión se diseñaron carteles, mupis y marquesinas. También se difundió la campaña en las principales pantallas digitales de la zona centro de Madrid.

Vinculada a la campaña 25 de noviembre, durante los meses de diciembre de 2018 a abril de 2019 se impartieron talleres de sensibilización y concienciación de hombres comprometidos frente a las violencias machistas. Con estos talleres se persigue que los hombres comprendan mejor cómo conforman la parte dominante en las relaciones entre los sexos y las consecuencias que esto genera en la vida de las mujeres para, posteriormente apuntar y diseñar un cambio ético en relación con la igualdad y la prevención de las violencias machistas.

Se realizaron un total de 18 talleres (7 para profesionales y 11 para población masculina en general). En total se ha intervenido con 202 hombres con una media de edad de 40 años. El total de hombres profesionales ha sido de 95.

Los talleres se han desplegado en un total de 14 distritos y han sido realizados por un experto en masculinidades perteneciente a la Asociación Cultural Ítaca terapia y formación.

Figura 3.12.3 Campaña Madrid libre de violencias machistas



3.12.2 Detección temprana.

Para llevar a cabo este objetivo, desde la DGPAVG se ha trabajado durante el ejercicio 2019 en el establecimiento de protocolos para la mejora de la detección, derivación y coordinación de casos de violencia machista por los servicios municipales. Dentro de este apartado destacamos la incorporación de la DGPAVG al grupo de trabajo que viene trabajando desde el año 2018, para la elaboración de un protocolo de asistencia sanitaria urgente y coordinada a mujeres víctimas de violencia sexual en la Comunidad de Madrid. Este protocolo nace del esfuerzo aunado por distintas instituciones que intervienen en la lucha contra la violencia sexual en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid, ante la necesidad de llegar a una actuación coordinada y protocolizada, dada la complejidad del problema y la imperiosa necesidad de evitar la revictimización de las mujeres, en concordancia con las recomendaciones del Consejo de Europa y del marco legal vigente. Además de la elaboración del texto del protocolo correspondiente, el grupo de trabajo y los organismos responsables del protocolo darán continuidad al trabajo realizado hasta el momento a través de la elaboración de un Plan de Implementación y de Formación que hagan posible los objetivos que se persiguen en el mismo.

3.12.3 Atención integral a las víctimas y sus hijas e hijos.

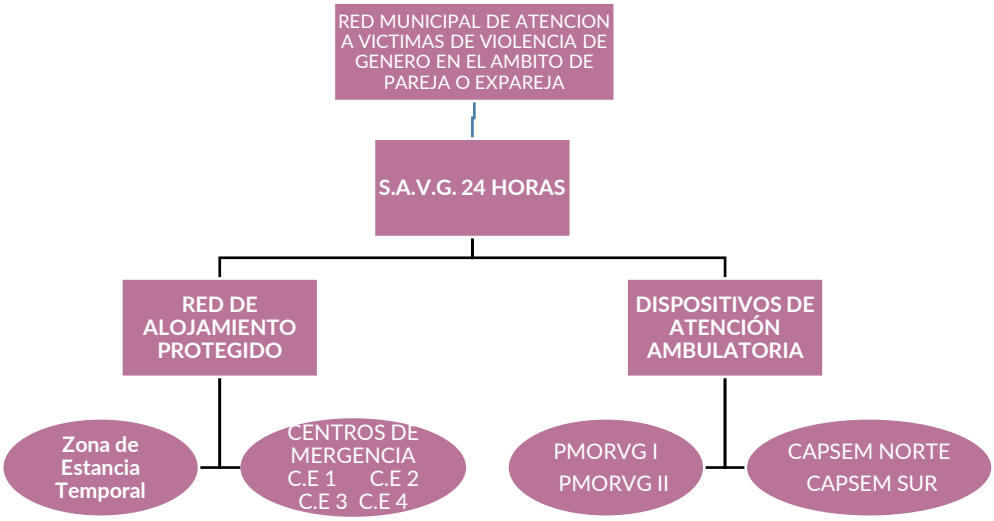
Para el cumplimiento de este objetivo el municipio de Madrid cuenta con la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, la cual ofrece atención a las víctimas, de acuerdo con las medidas de asistencia integral contempladas en el art. 16 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral de violencia de género de la Comunidad de Madrid, y con el derecho a la asistencia social integral recogido en el art. 19 de la LO. 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, la reforma de la LO 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, el Real Decreto Ley 9/18 de 3 de agosto de medidas urgentes para el desarrollo del pacto de estado contra la violencia de género y el art. 25.2 o) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que atribuye competencias a los municipios en materia de violencia de género en los términos establecidos en la legislación estatal y autonómica.

Teniendo en cuenta dicho marco legislativo y considerando que la atención a prestar debe estar guiada por los objetivos de protección de la integridad, apoyo a la toma de decisiones, empoderamiento y recuperación psicosocial, bajo los principios de perspectiva de género, atención permanente e inmediata, accesibilidad universal, respeto a la autodeterminación y los procesos y tiempos

de cada mujer, confidencialidad, multidisciplinariedad y trabajo en red, la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de Pareja o Expareja ofrece atención a la emergencia los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral, servicio ATEMPRO y Servicio de interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes, tanto a las mujeres que sufren violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja (incluidas menores de edad, con consentimiento de su tutor/a legal) como a sus hijos e hijas residentes en el municipio de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia o disponer de medidas judiciales de protección.

La Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de Pareja o Expareja está compuesta por los siguientes centros y servicios:

Figura 3.12.4 Red Municipal Atención Víctimas Violencia de Género – Ámbito pareja o expareja



De forma complementaria a la intervención prestada desde los diferentes recursos que integran los programas de la Red Municipal de Atención a víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, a través del Espacio Mujer Madrid (EMMA) de prevención de violencia machista, gestionado por la Fundación José María Llanos, se ofrece atención y asistencia integral y especializada a mujeres expuestas a violencia machista, en el municipio de Madrid.

Servicio de Atención de Violencia de Género (SAVG) 24 HORAS: El SAVG. 24 Horas es un servicio especializado en la atención de emergencia a mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja. Constituye la principal puerta de entrada a la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja. En este servicio, atendido por un equipo de 26 profesionales de diferentes áreas: trabajo social, psicología,

asesoramiento jurídico y administrativa, las mujeres reciben tratamiento y asesoramiento social, psicológico, jurídico y socioeducativo, son derivadas a un centro sanitario si se precisa, y se establece un plan de seguridad e intervención individualizado.

El SAVG 24 Horas también funciona como puerta de entrada a la Red Municipal para aquellas mujeres afectadas por esta problemática que, sin encontrarse en una situación de emergencia, inician un proceso de atención ambulatoria dirigido hacia la toma de decisiones respecto a la situación de violencia y/o su posterior recuperación, sin necesidad de denunciar ni de disponer de medida judicial de protección.

El acceso al SAVG 24 Horas puede producirse por iniciativa de la mujer o por derivación de otros recursos, tales como Servicios Sociales de Atención Social Primaria, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, servicios sanitarios, etc.

El SAVG 24 Horas tiene un teléfono de información gratuito, el 900222100, una línea telefónica dependiente de la Unidad de Apoyo y Protección de la Mujer, del Menor y del Mayor de la Policía Municipal (UAPM) para agilizar la intervención policial en caso de ser necesaria, aunque las mujeres pueden acudir directamente al servicio, sin necesidad de cita previa.

Paralelamente a la intervención individualizada, el SAVG 24 Horas desarrolla una intervención grupal para mujeres en fase inicial de toma de decisiones (talleres informativos con frecuencia semanal: "Taller informativo psicosocioeducativo" y "Taller Jurídico-social") con el objetivo de promover la toma de conciencia de su situación. Asimismo, se llevan a cabo intervenciones grupales de prevención secundaria y detección precoz junto a otros Servicios Sociales de carácter generalista y/o especializado.

Con respecto al ejercicio 2019, se han atendido un total de 1.704 casos, según detalle que figura en el cuadro adjunto:

Tabla 3.12.1 Atención SAVG 24 horas en 2019

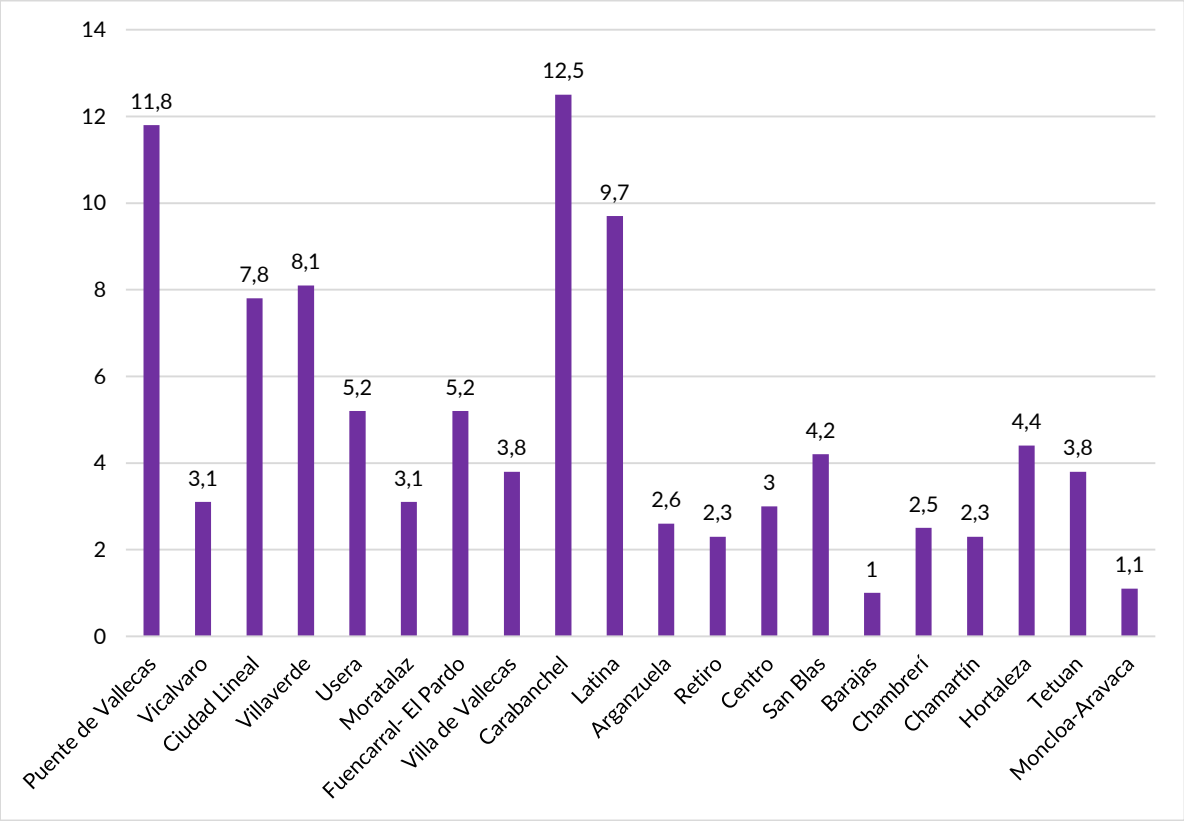
	Casos	%
Casos nuevos	1.237	72,59%
Reingresos	281	16,49%
Mujeres en activo de períodos anteriores	186	10,92%
Total casos atendidos	1.704	
Desviación respecto al año anterior	+8,60%	

Fuente: DGPAVG

De forma similar a lo ocurrido en el ejercicio 2018, el mayor número de casos nuevos atendidos en 2019 se sitúa en el distrito de Carabanchel, seguido de

Puente de Vallecas, siendo por el contrario, Barajas el distrito del que menos mujeres proceden, de acuerdo con la siguiente distribución.

Figura 3.12.5. Atención SAVG 24 horas en 2019 por Distritos



Fuente: DGPAVG

Como medida de intervención grupal, además de la existencia de grupos terapéuticos, en el SAVG 24 Horas se imparten, de forma semanal, **talleres informativos**, habiéndose impartido un total de 97 (50 talleres psico-educativos y 47 talleres jurídico-sociales) a lo largo del ejercicio 2019. En 2019 han sido convocadas 1.404 mujeres, habiendo participado un total de 653 mujeres, lo que supone en términos porcentuales un 47% de participación

Los ***grupos terapéuticos***, con sesiones semanales, son guiados por una psicóloga con una duración de 2 horas por sesión. Durante el año 2019 se han realizado 6 grupos, dos más que en 2018, cuatro grupos de diez sesiones y dos de nueve sesiones. De las 82 mujeres convocadas asisten un total de 66 mujeres, habiendo finalizado todas las sesiones 48 de ellas, 17 más que en el año anterior.

Desde la DGPAVG, se ha considerado que uno de los medios para avanzar en la lucha contra la violencia de género son las acciones de sensibilización orientadas a incidir sobre las creencias, las actitudes y los comportamientos que contribuyen a mantener situaciones de desigualdad entre mujeres y hombres. Por ello, y a través del SAVG 24 Horas, durante el ejercicio 2019 se han realizado las siguientes acciones dirigidas tanto a profesionales como a mujeres:

- Taller "Nuestra Independencia": Este taller, dirigido a mujeres de Bangladesh residentes en el distrito Centro, tiene los siguientes objetivos:
  - Facilitar a las mujeres el acceso a un espacio en el que compartir experiencias, crear vínculos y forjar alianzas.
  - Dar a conocer la existencia de la red de centros y servicios especializados de asistencia y protección a víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja.
- Taller IES Joaquín Sorolla "El amor brilla y te hace brillar". Se trata de un taller sobre buenos tratos y prevención de la violencia de género impartido en el Instituto de Educación Secundaria Joaquín Rodrigo en el distrito de Vicálvaro de Madrid.

Red de Alojamiento Protegido: El Ayuntamiento de Madrid dispone para las mujeres y sus hijos e hijas menores que lo requieran de una red de plazas de alojamiento alternativo a su domicilio, que consta de una Zona de Estancia Temporal y cuatro Centros de Emergencia. La Red dispone de un total de 91 plazas.

El acceso a los diferentes recursos de alojamiento es valorado por el equipo técnico del S.A.V.G 24 Horas, pudiendo acceder mujeres mayores de edad o menores emancipadas con o sin descendientes menores de edad que se encuentren en situación de riesgo para su integridad física y/o psíquica que haga necesaria la activación de alojamiento protegido y acepten intervención psicosocial especializada. De acuerdo con la legalidad vigente, el acceso a alojamiento protegido de mujeres menores no emancipadas se realiza a través de los servicios con competencia en protección de menores.

En caso de que, tras acudir al SAVG 24 Horas en situación de crisis, se valore, y la mujer acepte, la utilización de alojamiento protegido, ella y sus hijos e hijas menores si los hubiese, se instalan durante un plazo máximo de 72 horas en la Zona de Estancia Temporal (Z.E.T.), tiempo que se considera necesario para realizar una primera evaluación técnica de la situación y para que la mujer pueda valorar alternativas ante la crisis u obtener una primera medida judicial de protección si decide denunciar la situación de violencia. Tras estos días, si se valora que continúa precisando alojamiento protegido y acepta continuar el proceso de intervención iniciado, ella y sus criaturas se alojarán en un centro de emergencia.

En la actualidad, la Red Municipal cuenta con cuatro centros de emergencia, distribuidos en el municipio, lo que permite la asignación de plazas evitando las zonas de riesgo para cada mujer. Los centros de emergencia prestan alojamiento y cobertura de las necesidades básicas a las mujeres y sus hijos/as, al tiempo que realizan un diseño de un Plan de Atención Individualizado que incluye atención social, socioeducativa, psicológica para las mujeres y sus hijos e hijas y asesoramiento jurídico, en coordinación con el SAVG 24 Horas. Por tanto, el alojamiento en el centro de emergencia, al igual que en la ZET, conlleva la asunción de un Plan Individualizado de Seguridad y de Intervención. El período máximo de estancia en estos centros es de tres meses. En caso de ser necesaria una estancia más prolongada que la que ofrecen los Centros de Emergencia Municipales, el SAVG 24 Horas solicitará plaza en la Red de Casas de Acogida de la Comunidad de Madrid.

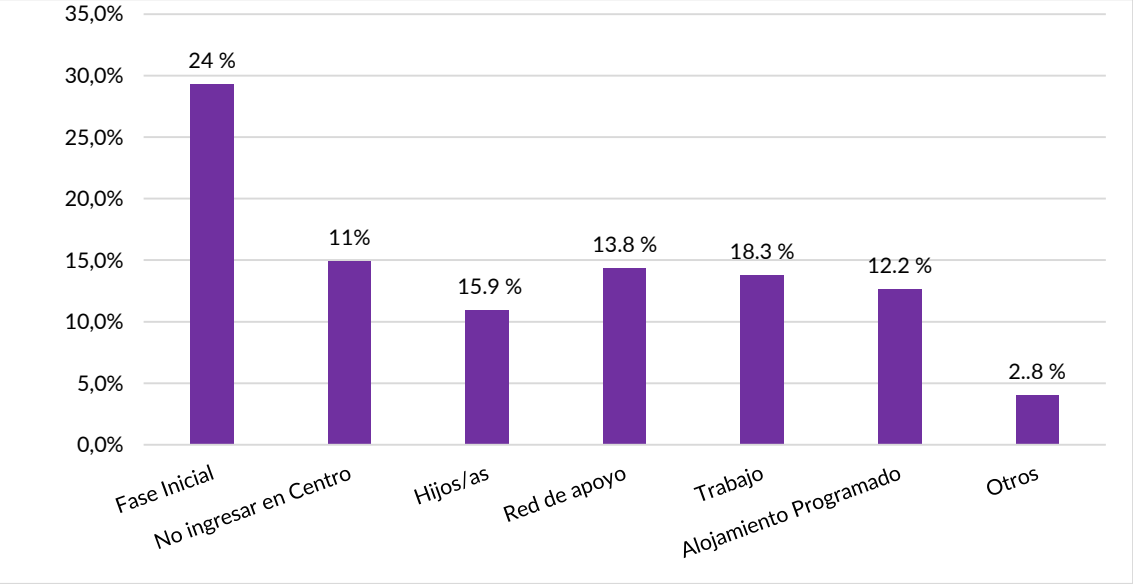
Los datos de gestión de la red de alojamiento protegido durante el ejercicio 2019 han sido los siguientes:

Zona de estancia temporal: Durante 2019 se ha alojado en la Z.E.T del SAVG 24 Horas a un total de 462 personas, de las cuales 242 han sido mujeres y 220 hijos/as.

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 se ha ofrecido alojamiento de emergencia a un total de 488 mujeres, (17 más que en 2018), accediendo un total de 242 mujeres (49,59%) al alojamiento protegido, frente a 246 (50,41%) mujeres que rechazan acceder al mismo, lo que supone un aumento de rechazos del 15% en comparación con los registrados en el ejercicio 2018.

Los diversos motivos que alegan las mujeres para rechazar el alojamiento protegido se reflejan en la siguiente figura:

Figura 3.12.6 Motivos de rechazo de alojamiento protegido



Fuente: DGPAVG

Centros de Emergencia: Durante el año 2019 se han alojado en los centros de emergencia 450 personas, de las cuales 221 han sido mujeres y 229 menores.

El nivel de ocupación en 2019 ha alcanzado una media anual del 94,93%, llegando en momentos puntuales, a tener una ocupación del 100% del total de plazas de alojamiento disponibles.

Este elevado nivel de ocupación se debe, por un lado, al incremento en números absolutos de las mujeres atendidas en el SAVG 24 Horas y que precisan continuidad del alojamiento protegido tras su paso por la Z.E.T y, por otro, a dos cuestiones, íntimamente ligadas entre sí:

- Las mujeres alojadas en los centros de emergencia han requerido un período más largo de estancia, dado lo complejo de las situaciones vividas, el grado de deterioro personal, emocional y social en que se encuentran y el contexto social de crisis.

- Estas mismas circunstancias se producen en los alojamientos de larga estancia, restando agilidad al paso de centro de emergencia a casa de acogida en los casos en que se haya solicitado.

Dispositivos de Atención Ambulatoria: **Puntos municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género:** En el marco establecido por la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica, existen en el Ayuntamiento de Madrid dos Puntos Municipales del Observatorio Regional (en adelante PMORVG), cuya atención está zonificada, a los cuales el Punto Coordinador –establecido por la Comunidad de Madrid en la Dirección General de la Mujer- deriva los expedientes que recibe. El acceso a los PMORVG también puede producirse por propia iniciativa de la mujer o por derivación desde otros recursos de la Red Municipal.

Los PMORVG son servicios de atención psicológica, social y asesoramiento jurídico especializado, dirigidos a mujeres residentes en el municipio de Madrid víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja que cuentan o han contado con algún tipo de medida jurídica de protección y que requieran de una atención especializada derivada de la situación de violencia sufrida, siempre y cuando no precisen alojamiento de protección.

Asimismo, los PMORVG atienden a mujeres víctimas de violencia de género en otros ámbitos distintos al de la pareja: mujeres víctimas de violencia ejercida por familiares varones mayores de edad, mujeres que sufren acoso sexual laboral, así como otras personas dependientes de la mujer que está en tratamiento en el Punto Municipal, hijos e hijas mayores de edad, hermanas, hermanos, padres, como contempla la Ley 5/2005 de la Comunidad de Madrid, con independencia de la existencia o no de medidas judiciales de protección.

Los datos de gestión de los PMORVG I y II durante el ejercicio 2019 han sido los siguientes:

- Desde el Punto Coordinador de Órdenes de Protección de la Comunidad, durante el ejercicio 2019, se han derivado un total de 1.683 casos, según el siguiente detalle:

Tabla 3.12.2 Derivaciones Punto Coordinador de Órdenes de Protección de la Comunidad

		%
Expedientes derivados al PMORVG I	731	43,43 %
Expedientes derivados al PMORVG II	952	56,57%
Total expedientes derivados por el Punto Coordinador	1.683	

Fuente: DGPAVG

El número total de casos atendidos en los PMORVG, en 2019, ha sido de 1.661, de los cuales 768 se corresponden con casos nuevos, 212 a reingresos y 681 a mujeres en activo de periodos anteriores. Esto supone un ascenso respecto al año anterior del 15,7 % de casos atendidos, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 3.12.3 Casos atendidos en los PMORVG

	PMORVG I	PMORVG II	Total
Casos nuevos	269	499	768
Reingresos	60	152	212
Mujeres en activo de períodos anteriores	304	385	681
Total mujeres atendidas	**633**	**1.036**	**1.661**
Desviación respecto al año anterior	+8,21 %	+21,88 %	+15.66%

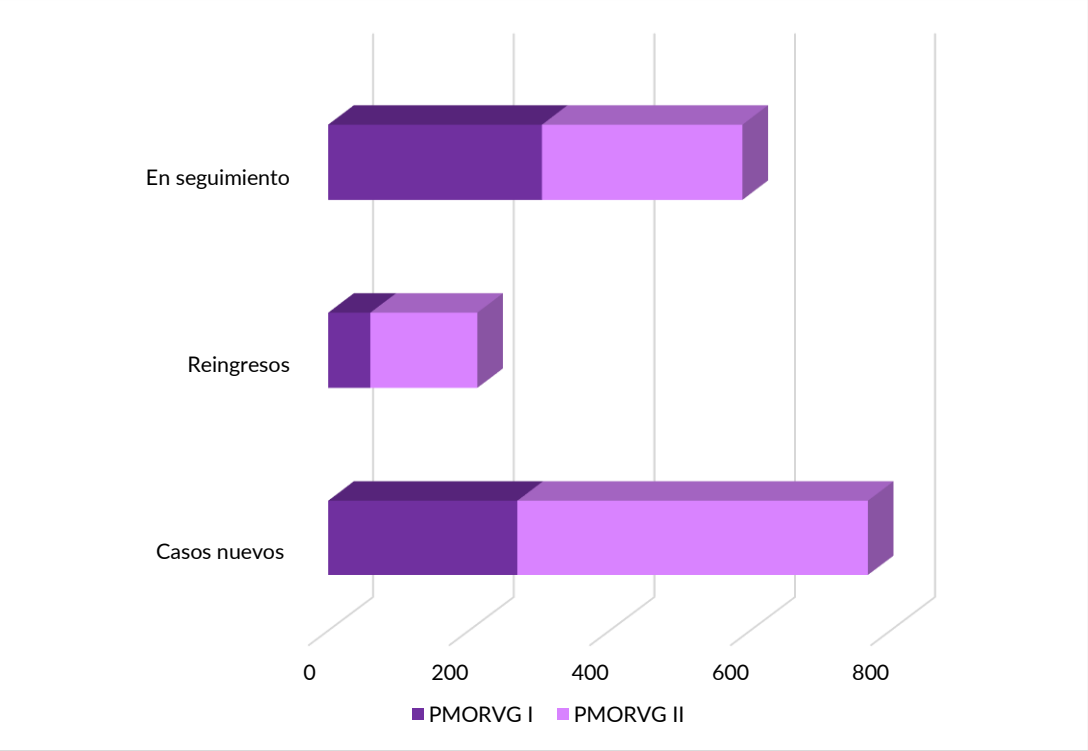
Fuente: DGPAVG

En relación con los casos nuevos, referentes a mujeres que acuden por primera vez para recibir atención a los PMORVG, ha incrementado un 16,19% respecto al año anterior. Se trata habitualmente de mujeres que han obtenido, durante el año en curso, medidas judiciales de protección, contactándose con ellas desde el PMORVG correspondiente, aunque también se incluyen a las mujeres que tras rechazar inicialmente el ofrecimiento de atención, deciden solicitarla a posteriori, o son derivadas desde otros recursos.

Si analizamos conjuntamente los datos de expedientes derivados y mujeres que acuden por primera vez a los PMORVG, se observa que mayoritariamente son mujeres con medidas judiciales concedidas en el año en curso, de las cuales aproximadamente un 35% de las mujeres con las que se contacta de forma proactiva deciden ser atendidas en los PMORVG del Ayuntamiento de Madrid, porcentaje que se mantiene respecto al año anterior.

Respecto a los reingresos, se ha producido un ligero aumento del 4.95% respecto a 2018.

Figura 3.12.7 Comparativa casos atendidos PMORVG



Fuente: DGPAVG

Desde los PMORVG también se gestiona la solicitud del Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de Violencia de Género (conocido como ATENPRO), basado en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de tele localización para permitir que las mujeres usuarias de este servicio puedan contactar en cualquier momento con una central atendida por personal especializado que, ante situaciones de emergencia movilice los recursos humanos y materiales necesarios.

En el ejercicio 2019 se han entregado un total de 427 terminales, lo que supone, respecto a 2018 un ligero aumento del 9,20%.

Centros de atención Psico-Socioeducativa para mujeres y sus hijos e hijas: El Centro de Atención Psico-socioeducativa (CAPSEM) es un servicio especializado en atención ambulatoria a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja y sus hijas e hijos menores de edad, que previamente hayan sido atendidas en algún otro dispositivo de la Red Municipal y que precisen atención a medio/largo plazo en relación a las secuelas de la violencia padecida y refuerzo del vínculo materno-filial, no manteniendo convivencia con el agresor en el momento de la atención en este servicio.

Los servicios que presta este dispositivo en la actualidad son los siguientes:

- Terapia psicológica para la mujer (individual y grupal).
- Programa de Atención a Trastorno de Estrés Postraumático para mujeres.
- Intervención psicológica para reforzar la relación materno-filial para madres con hijas/os en terapia psicológica y para madres de menores cuya edad esté comprendida entre los 0 y los 4 años.
- Terapia psicológica para menores de 4 a 17 años (individual y grupal), si bien en función de la madurez del/a niño/a, la terapia podrá realizarse con menores de esa edad. Igualmente, en función del caso, podrá atenderse a hijos e hijas mayores de edad.
- Terapia psicológica para familiares de mujeres asesinadas por violencia de género y/o familiares que cuidan de huérfanos y huérfanas por violencia de género.
- Atención social.
- Atención educativa.
- Espacio de ludoteca.

El acceso a este recurso es por derivación del SAVG 24 Horas o de los Puntos Municipales I y II del Observatorio Regional de la Violencia de Género.

Como consecuencia del fuerte incremento de la demanda en este servicio, en 2019 entró en funcionamiento un segundo Centro de Atención Psico-socioeducativo para mujeres y sus hijas/os víctimas de violencia de género en pareja o expareja. Con la incorporación de este nuevo centro a la Red municipal de atención integral a víctimas de la violencia de género en pareja o expareja, unido al incremento de los profesionales en ambos centros, se pretende duplicar la capacidad de atención del centro ya existente.

A lo largo de 2019 desde CAPSEM se han mantenido procesos de intervención con un total de 1.432 personas, de las cuales 953 son mujeres y 479 menores (256 hijas y 223 hijos de mujeres en intervención). Durante 2019 el número de casos nuevos que inician intervención tras la primera valoración ha sido de 868 personas (556 mujeres, 160 hijas y 152 hijos).

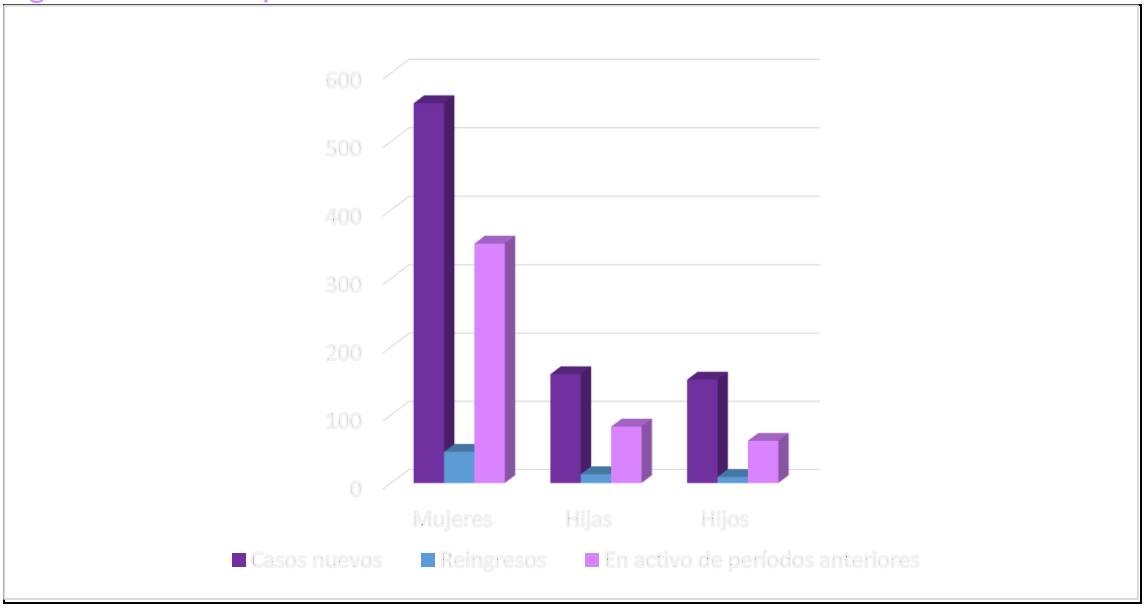
Destaca el incremento en un 46,11 % del número de casos nuevos que inician intervención en relación con el año anterior, así como el incremento producido, en torno al 60,73%, en el número de menores atendidos en relación con 2018.

Tabla 3.12.4 Casos en proceso de intervención en los CAPSEM

	Mujeres	Hijas	Hijos	Total
Casos nuevos	556	160	152	868
Reingresos	46	13	9	68
Casos en activo de períodos anteriores	351	83	62	496
Total	953	256	223	**1.432**

Fuente: DGPAVG

Figura 3.12.8 Comparativa casos atendidos CAPSEM



Fuente: DGPAVG

Con respecto a las intervenciones grupales realizadas en el ejercicio 2019 en CAPSEM, destacan tras tipos de grupos:

- Grupos psicoeducativos que ofrecen a las mujeres recién llegadas una experiencia de atención, información y cuidado de grupo. En el ejercicio 2019, han participado un total de 89 personas.
- Grupos terapéuticos cuyo principal objetivo es trabajar el trauma y las secuelas de la violencia padecida. En el ejercicio 2019, han participado un total de 62 personas.
- Grupos de relación materno-filial: pretende mejorar y reforzar el vínculo de la madre con sus menores. En el ejercicio 2019, han participado un total de 51 mujeres.

Talleres de apoyo a la Inserción Sociolaboral: Dentro de este objetivo "Garantizar la atención integral a las mujeres y sus hijas e hijos víctimas de la violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja a través de servicios suficientes, accesibles y de calidad", se incluye el apoyo a la inserción sociolaboral mediante

el desarrollo de talleres formativos para víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja. Estos talleres se llevan impartiendo desde el año 2013 por la Asociación Marillac.

Constituyen un servicio de apoyo para la inserción socio laboral de mujeres que están siendo atendidas por cualquier otro recurso de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, siendo su objetivo impulsar el empoderamiento y la mejora de la empleabilidad a través de itinerarios individualizados de inserción, fomentado su autonomía económica a través del empleo de las mujeres atendidas, así como complementar la intervención desarrollada por los recursos de atención especializada y promover la sensibilización entre los empleadores en materia de violencia de género.

3.12.4 Atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual, trata y otros abusos en contextos de prostitución.

El objetivo general de la atención integral a mujeres víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución es garantizar sus derechos a través de la recuperación integral de sus vidas, por medio de un proceso de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos y protagonistas principales de su propio cambio.

La Red Municipal de Atención Especializada desarrolla su trabajo desde la triple perspectiva de la defensa y garantía de los derechos humanos de las víctimas, la lucha contra la violencia hacia las mujeres por razón de género y la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

La Red de Atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución está integrada por los siguientes recursos especializados:

Unidad Móvil: Este recurso se encarga de ofrecer información sobre los recursos y servicios a su disposición, derivando a las mujeres interesadas en un proceso de intervención y cambio al Centro de Atención Integral Concepción Arenal. Desde junio de 2017, la Unidad Móvil ha ampliado el campo de intervención a espacios cerrados (pisos y clubes), respondiendo con ello a la necesidad de adaptación a la realidad cambiante que se llevaba tiempo detectando, en relación con el traslado progresivo de las mujeres a estos espacios para el ejercicio de la prostitución.

Se mantiene en este año la situación ya consolidada en el año anterior como consecuencia de la ampliación en 2017 de la figura de la mediadora y la intervención en medio cerrado.

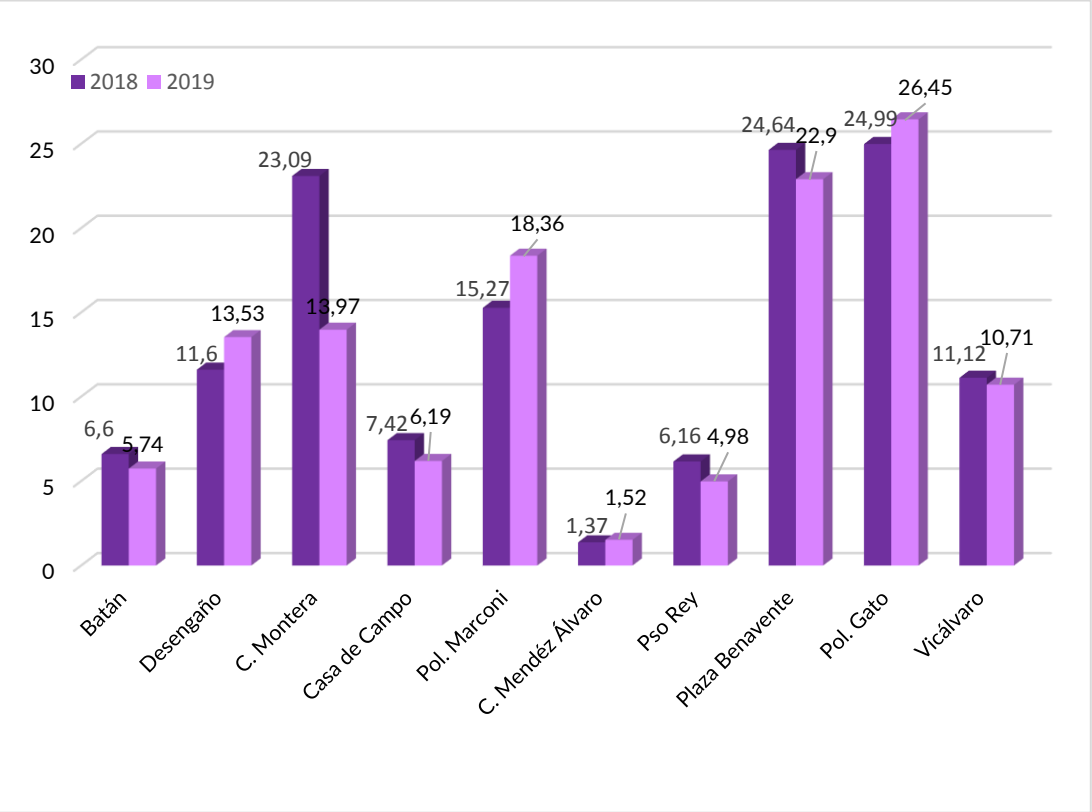
La Unidad Móvil interviene en los espacios de ejercicio de prostitución en los que las mujeres se concentran en la ciudad, tanto en medio abierto como cerrado, facilitando así el acercamiento a las mujeres. En la mayoría de los casos las mujeres están expuestas a un alto aislamiento social, consecuencia del propio ejercicio, pero que se intensifica en las mujeres víctimas de trata, por lo que desconocen los recursos de atención social y comunitaria de cualquier índole. Por otro lado, muchas de las mujeres desconfían de los servicios públicos que les pueden brindar apoyo, ya que los vinculan con el control de extranjería, con la persecución y con la sanción, no con la ayuda.

La intervención en cada uno de los espacios de intervención es la siguiente:

Intervención en Medio Abierto: en este tipo de Intervención, la Unidad Móvil se encarga de recorrer los diferentes espacios de prostitución de lunes a domingo en horario de mañana, tarde y noche, con el fin de aproximarse al mayor número de mujeres. La media diaria de mujeres que se encuentran en situación de prostitución en medio abierto en el Municipio de Madrid en el año 2019 ha sido de 139,35 mujeres.

En el siguiente gráfico puede observarse la evolución de la presencia de mujeres en cada una de las zonas a las que acudimos con respecto al año 2018. Se observa un aumento en ambas zonas del polígono de Villaverde (Marconi y Gato) así como en la calle Desengaño, y un descenso en el resto de zonas, con especial relevancia el descenso observado en la calle Montera y alrededores que se explica en el apartado correspondiente.

Figura 3.12.9. Comparativa presencia media diaria de mujeres en calle 2018-2019



Fuente: DGPAVG

En lo relativo a los países de origen de dichas mujeres, América Latina continúa siendo la zona geográfica de procedencia predominante, siendo Europa del Este la segunda zona de procedencia mayoritaria de las mujeres presentes en medio abierto en el municipio. En cuanto a las mujeres procedentes de África Subsahariana, se observa que su presencia en el municipio continúa la tendencia descendente que se venía observando los últimos años. No obstante, en 2019 se observa un aumento de mujeres españolas en medio abierto, con una presencia media diaria de 17,11 mujeres; en 2018 se observó una media de 9,84 mujeres.

Mujeres nuevas entre las presentes: La unidad móvil contactó con 350 mujeres nuevas en medio abierto a lo largo del 2019. Se observa un descenso en la llegada de mujeres nuevas en medio abierto este año con respecto al 2018, año que se contactó por primera vez con 413 mujeres.

Las zonas donde se detectó mayor número de mujeres potenciales víctimas de trata son las zonas donde hay una mayor presencia de mujeres nuevas, hecho que se relaciona con la movilidad característica con la que operan las redes de trata, y, por tanto, con la movilidad que existe en estas zonas.

Acercamiento y contactos: El equipo de la Unidad Móvil Concepción Arenal ha realizado 10.107 acercamientos y contactos a mujeres en calle durante el año 2019, En relación con la media de contactos realizados durante el 2019, se mantiene estable con respecto al pasado año.

En el siguiente gráfico se puede observar el número de contactos realizados en medio abierto en las diferentes zonas donde el dispositivo tiene presencia en valores absolutos.

En este escenario, no obstante, la experiencia y la trayectoria de la Unidad Móvil Concepción Arenal tiene entre sus resultados el reconocimiento del recurso como referente. Todo ello se traduce en intervenciones individuales integrales y en la consolidación del recurso como referente para muchas mujeres que ejercen en medio abierto.

Intervención en Medio Cerrado: Con respecto a este tipo de intervención, se observa un incremento durante los últimos años, tal y como se detalla a continuación:

Tabla 3.12.5. Intervención en Medio Cerrado por años

AÑO	INTERVENCIÓN EN PISOS
2017	12
2018	18
2019	28

Fuente: DGPAVG

Este aumento se ha consolidado en 2019 con la intervención de la Unidad Móvil en 28 pisos en diferentes distritos del Municipio: 7 Carabanchel, 7 Latina, 2 Tetuán y 12 en Vallecas.

Tabla 3.12.6 Intervención en Medio Cerrado 2019 por distrito

DISTRITO	INCREMENTO MEDIA 2019
Carabanchel	22,34
Latina	20,17
Tetuán	3
Vallecas	39.34

Fuente: DGPAVG

Situación de Trata de las mujeres presentes: La Unidad Móvil realiza una constante revisión y observación del contexto para detectar indicadores de posibles de víctimas de trata con fines de explotación sexual entre los que observamos:

- Dificultad de acceso de entrada a algunos pisos: esta situación nos lleva a la hipótesis de que hay mujeres en situación de extrema vulnerabilidad y potenciales víctimas de trata con fines de explotación sexual. Concretamente, a pesar de los intentos de entrar en pisos con mujeres procedentes de Asia nos ha sido imposible.
- El abuso de poder de las situaciones de vulnerabilidad de las mujeres por parte de los dueños y dueñas y encargadas: esta circunstancia es evidente en medio cerrado. El medio cerrado es un contexto dinámico que implica y produce constantes movimientos: Horarios de ejercicio 24 horas, cambios permanentes o semipermanente de pisos, de ciudad y de presencia de mujeres etc. Esta dinámica facilita la invisibilización de las mujeres, así como su presencia en el ámbito público o privado, al no ser reconocida. Al ignorar su presencia en la sociedad, se exceptúan también sus necesidades y pueden ser más proclives a caer en redes de trata con fines de explotación.

Mujeres nuevas entre las presentes: La unidad móvil ha contactado con 143 mujeres nuevas en medio cerrado a lo largo del 2019.

En cuanto a la coordinación con otras entidades del distrito, podemos decir que este año se caracteriza por el establecimiento y refuerzo de alianzas con otros recursos y, en concreto con los Centros de Madrid Salud (CMS). Durante este año se mantuvo una reunión con el CMS de Vallecas dar a conocer nuestra intervención en pisos de la zona y poner en común nuestra preocupación por las dificultades que las mujeres están teniendo para acceder a los en los centros de salud.

Acercamiento y contactos: El equipo de la Unidad Móvil Concepción Arenal ha realizado 831 acercamientos y contactos a mujeres en piso durante el año 2019

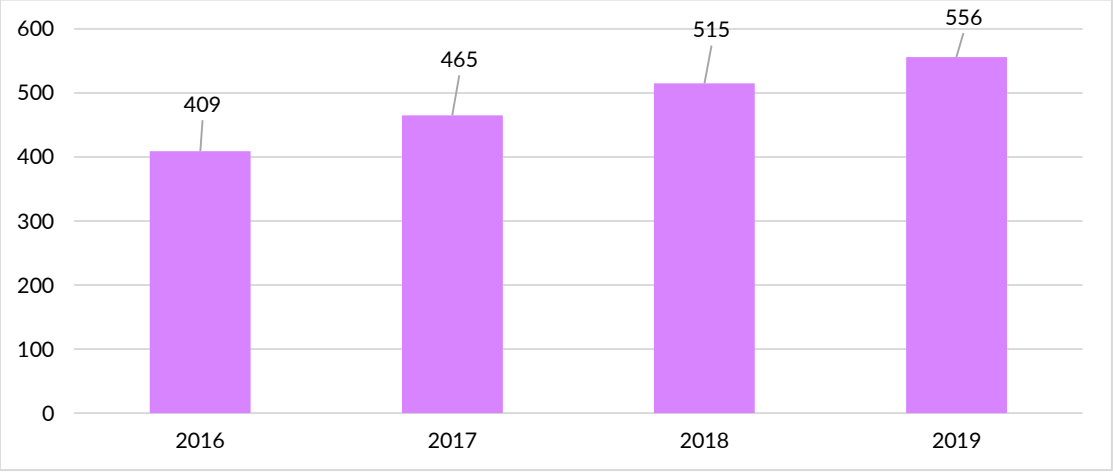
Centro de Atención Integral Concepción Arenal: Se trata de un dispositivo municipal de atención integral, para la atención específica y especializada a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución en la ciudad de Madrid. El objetivo general de este centro es mejorar las condiciones psicosociales de las mujeres mediante la atención integral, el apoyo y la propuesta de las alternativas de recuperación personal, social y laboral necesarias para el desarrollo de un proyecto de vida personal al margen de la prostitución, de modo que las mujeres que así lo desean, puedan abandonarla. La atención integral se articula en tres grandes ejes:

1. Acogida y diagnóstico.
2. Diseño del plan individualizado de intervención.
3. Organización del proceso global por áreas de intervención.

Los datos extraídos de este centro, durante el ejercicio 2019, han sido los siguientes:

Mujeres atendidas: Durante el año 2019 el equipo del Centro Concepción Arenal ha atendido a 556 mujeres frente a las 515 mujeres atendidas el año anterior, aumentándose por tanto en 41 el número de mujeres atendidas en el ejercicio anterior. En el siguiente gráfico puede observarse la evolución, en relación con este dato, llevada a cabo por el centro municipal en los últimos 4 años:

Figura 3.12.10 Progresión mujeres atendidas 2016-2019



Fuente: DGPAVG

Este aumento progresivo en los últimos años consideramos que sigue relacionado con el aumento de la demanda por parte de las propias mujeres, relacionado con las situaciones de aumento de la vulnerabilidad socio-económica detectada, así como por el deseo del abandono de la situación de prostitución y la búsqueda de alternativas a la misma.

Mujeres atendidas por país de origen: En cuanto al origen de las mujeres que solicitan el apoyo en el Centro Concepción Arenal, este año se ha atendido a mujeres de 33 países de origen distintos, siendo predominantes las mujeres procedentes de Nigeria 274 y Ecuador 70. En tercer lugar, se encuentran las mujeres procedentes de Colombia, (33 mujeres) seguidas de Rumanía (28 mujeres), situándose en quinta posición las procedentes de España (20 mujeres).

Si comparamos este dato con el porcentaje de mujeres de origen español atendidas por el dispositivo de calle, vemos que éste es significativamente más alto (10,54%). Una de las hipótesis que barajamos es que es frecuente entre las mujeres de origen español que ejercen prostitución en calle la cronificación de la misma, y por tanto la menor búsqueda de alternativas.

Edades de las mujeres atendidas: Las mujeres atendidas en el centro de atención integral se agrupan en torno a cuatro grupos de edad principales: de 25 a 34 años, de 35 a 44 años, de 45 a 54 años, de 55-64 años de edad, siendo el grupo mayoritario, por sexto año consecutivo, el de mujeres entre 35 y 44 años (254 mujeres), destacando también por su número el grupo de 25 a 34 años (146).

Nivel académico: En relación con al nivel académico de las mujeres atendidas, se observa que la mayoría tiene estudios primarios o secundarios finalizados. El 35,79% cuentan con estudios de secundaria/bachillerato en sus países de origen, aunque casi en su totalidad sin homologar. Muy de cerca se encuentra el grupo de mujeres que sólo tiene estudios primarios (37,23%).

El 5,94% son mujeres con estudios superiores universitarios, es decir, 33 mujeres de las 556 atendidas. Este grupo es superado por el de mujeres analfabetas y/o mujeres que sólo saben leer y escribir, que suman 97 en total (22 usuarias analfabetas y 75 que no saben leer ni escribir), o lo que es lo mismo el 3,96% y el 13,49% respectivamente. Estos dos grupos sumados suponen el 17,45% del total. Este hecho supone una dificultad, puesto que el proceso de intervención para la búsqueda de alternativas a la situación de prostitución pasa en la mayoría de las ocasiones por iniciar un proceso de formación ocupacional que requiere la competencia de la lectoescritura, por lo que en los casos en los que las mujeres son analfabetas se dificulta mucho la intervención.

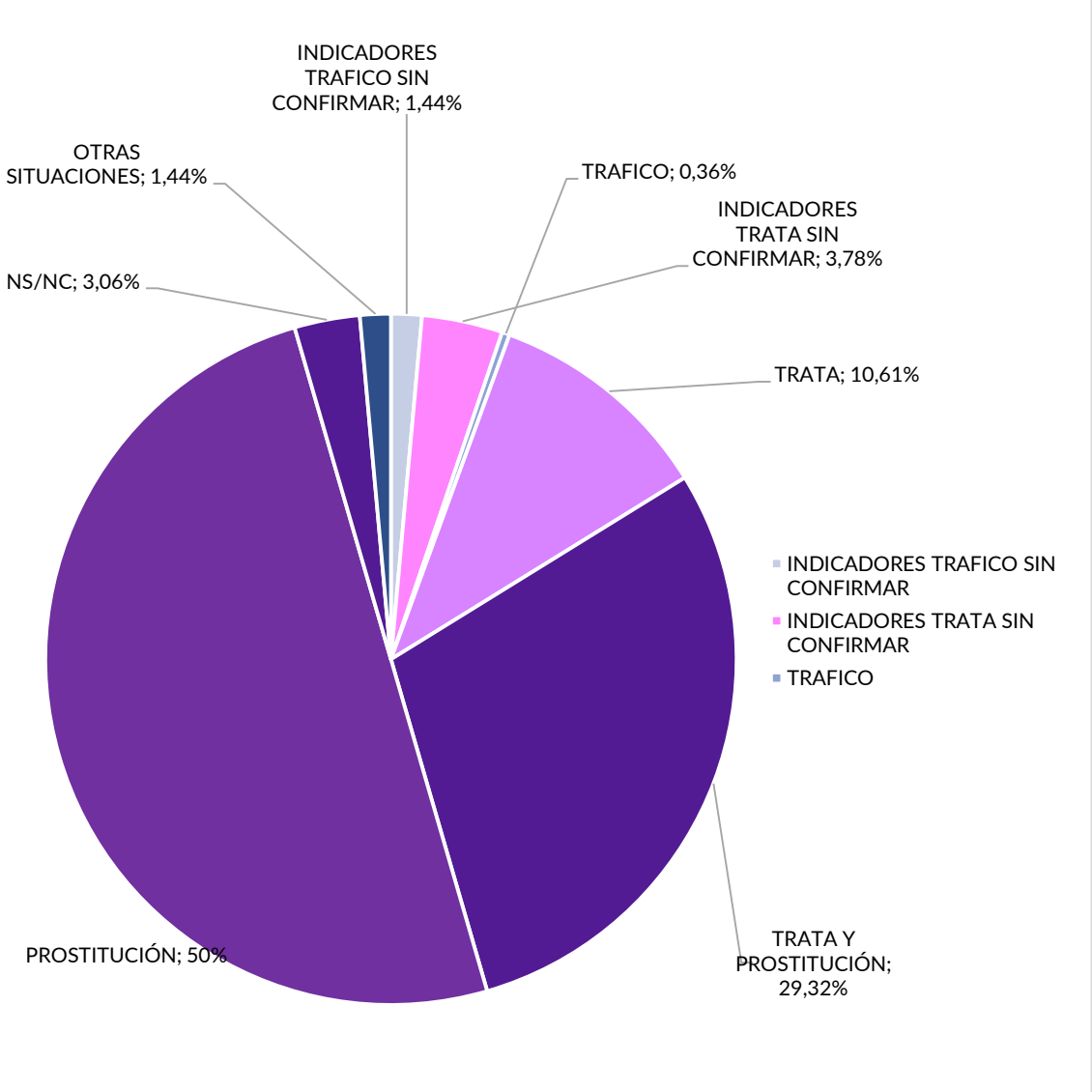
El 50% de las mujeres con las que interviene el Centro Concepción Arenal son mujeres con hijos e hijas a cargo. En la mayoría de los casos son las únicas proveedoras de ingresos-obtenidos a través del ejercicio en los casos en los que continúan en él y por tanto la emergencia económica es mayor en los casos de las mujeres que tienen hijos e hijas a cargo.

Situación administrativa: El 23,74% de las mujeres atendidas este año no tiene regularizada la situación en nuestro país. En cuanto al resto de situaciones, se han agrupado en la categoría "con permiso de residencia y trabajo" aquellas situaciones que permiten a las mujeres extranjeras trabajar en nuestro país, si bien el grado de estabilidad de las mismas varían en función del tipo de permiso que tengan.

Mención especial merecen las mujeres de origen comunitario, que, aunque a efectos legales podrían tener acceso a una contratación, en la práctica este acceso

está limitado por la tenencia de un NIE, con lo cual se encuentran con las mismas dificultades que el resto de mujeres.

Figura 3.12.11 Gráfico Situación de trata y/o prostitución mujeres atendidas



Fuente: DGPAVG

Víctimas de trata con fines de explotación sexual: Desde el equipo técnico del Centro "Concepción Arenal", este año han sido detectadas como víctimas de trata con fines de explotación sexual 59 mujeres (10.61% del total de mujeres atendidas).

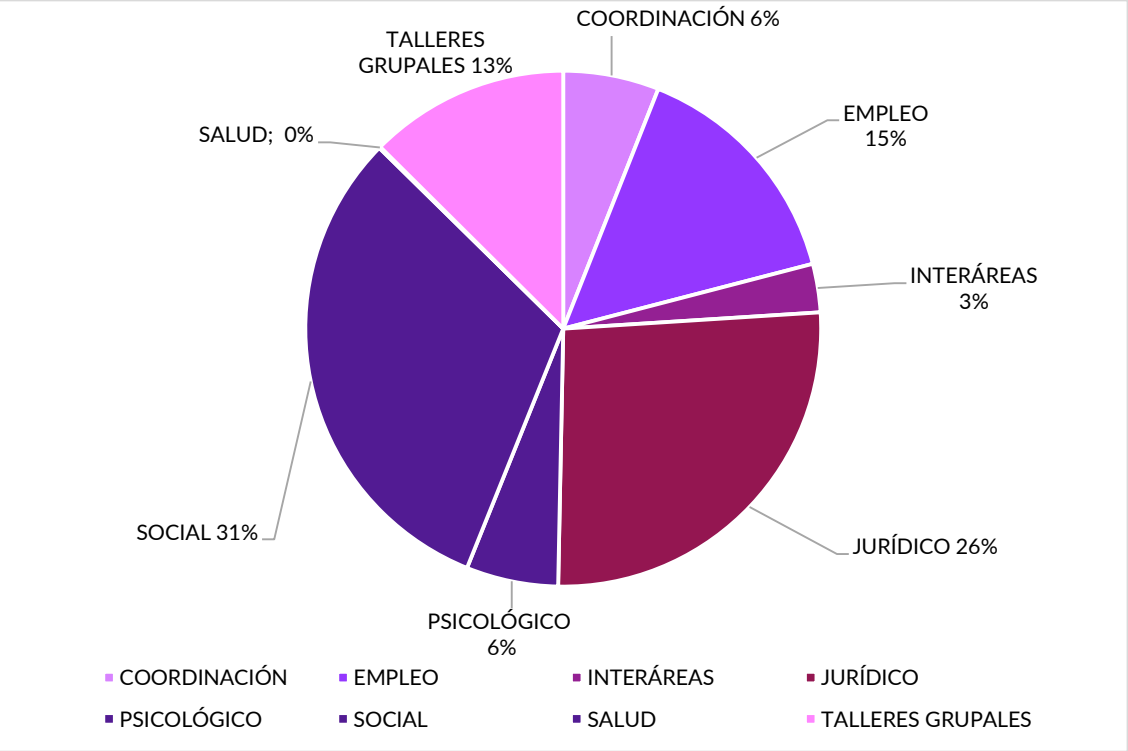
Mujeres nuevas: Durante este 2019 se ha iniciado la intervención en el centro de Atención Integral "Concepción Arenal" con 175 mujeres nuevas. En relación con la procedencia de las mujeres, Nigeria sigue siendo el país de origen mayoritario de las nuevas mujeres, siendo casi el 50% del total (49,28%).

Demandas realizadas por las mujeres nuevas: La principal demanda realizada por las mujeres al solicitar atención en el centro es empleo, seguida en esta ocasión de la formación, demandas por tanto relacionadas con la proyección de un futuro alejado de la prostitución, que debe necesariamente pasar por una oferta laboral precedida en muchos de los casos por formación especializada que facilite el acceso al mercado laboral. En tercer lugar, aparece el asesoramiento jurídico poniendo de manifiesto la necesidad de las mujeres de un continuo acompañamiento en cuanto a la información de sus derechos, mayoritariamente los relacionados con los procesos de extranjería, que suponen el 55.23% del total de las atenciones jurídicas durante el 2019.

Al igual que en años anteriores, la atención que se sitúa como la menos demandada es la de salud. Este dato está directamente relacionado con la falta de autocuidado de las mujeres que ejercen prostitución, así como las víctimas de trata que, al encontrarse en situaciones de mera supervivencia (alojamiento, manutención, etc.), dejan en un segundo lugar necesidades tan básicas como la del propio cuidado.

Atenciones realizadas: Durante el año 2019 se han realizado 9.216 atenciones en el Centro Concepción Arenal, siendo la distribución por áreas la siguiente:

Figura 3.12.12 Atenciones realizadas por áreas



Fuente: DGPAVG

3.12.4.1 Alojamiento protegido Casa Pandora y Piso Semiautónomo

Alojamiento protegido Casa Pandora: dispone de 10 Plazas de alojamiento para mujeres víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, acompañadas o no de sus hijos/as menores a cargo. Funciona en horario ininterrumpido las 24 horas del día, los 365 días del año, bajo una perspectiva integradora, contando con un equipo multidisciplinar que integra profesionales del ámbito de la psicología, el derecho, trabajo social, educación social y así como personal de apoyo a la gestión. Con este alojamiento se pretende garantizar la protección, manutención, alojamiento, accesibilidad y seguridad de las mujeres, realizándose un programa de intervención social que asegure su recuperación integral.

Se ha atendido a un total de 20 mujeres, 14 de ellas alojadas en el recurso de alojamiento, de las que 8 han sido nuevas altas. En relación con las mujeres con hijos a cargo en 2019 se aprecia un gran aumento en relación al año anterior, representando el 64,28%. En este recurso, durante el año 2019, se han realizado 4116 atenciones (de carácter social, jurídico, educativo y psicológico).

Piso Semiautónomo: dispone de 8 plazas de alojamiento semiautónomo, a las que se accede tras culminar la recuperación en el alojamiento protegido para facilitar a las mujeres acompañadas o no por sus menores a cargo, la incorporación social en condiciones de autonomía plena, tras la salida del alojamiento protegido. Esta segunda fase se dirige a cubrir las necesidades valoradas durante la estancia en el alojamiento protegido de aquellas mujeres en situación administrativa irregular, que no cuentan con ingresos económicos ni pueden hacerse cargo de sus gastos por un periodo limitado de tiempo, o que en estas situaciones tienen menores a cargo. Igualmente se priorizan en esta segunda fase aquellas mujeres que no puedan optar a ningún otro recurso alternativo que cubra sus necesidades. En este recurso, durante el año 2019, se han realizado 271 atenciones, siendo todas ellas de carácter socio-educativo.

3.12.4.2 Centro de Crisis 24H: En diciembre de 2019 se ha puesto en funcionamiento el Centro de Crisis 24H para la atención a víctimas de violencia sexual. Se trata de un recurso especializado, pionero a nivel estatal, destinado a la intervención especializada para la atención integral a víctimas de violencia sexual a mujeres, que hayan vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o en el pasado. Es un recurso que tiene por objeto atender la emergencia en casos de violencia sexual mediante la intervención integral a corto y medio plazo que contribuya a encauzar la superación de las secuelas y el acompañamiento a la mujer, y proporcionar información telefónica y presencial 24 horas a las víctimas y a la población en general. La intervención sólo se extenderá al largo plazo cuando se valore oportuno por circunstancias excepcionales. El acceso a este recurso puede realizarse directamente mediante llamada a la línea 900 (900 869 947) o acceso personal directo al centro o bien por derivación de otros recursos especializados.

Se trata de un recurso atendido por un equipo de profesionales multidisciplinares del ámbito social, jurídico y psicológico, contando con un servicio de mediación

intercultural y de interpretación lingüística que intervienen cuando su presencia es necesaria.

Como consecuencia de la puesta en funcionamiento del centro en el mes de diciembre, los datos existentes para el ejercicio 2019 no resultan muy reveladores. A modo de información, el centro ha prestado información y orientación sobre los derechos y recursos que asisten a la víctima de violencia sexual y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del centro de crisis a 97 personas, de acuerdo con el siguiente desglose:

Tabla 3.12.7 Asistencia, información y orientación centro de crisis diciembre 2019

Categoría	casos
A mujeres víctimas	44
A familiares/entorno cercano	2
A profesionales	13
A recursos y entidades	37
A población en general	1
TOTAL	**97**

Fuente: DGPAVG

Así mismo, se han recibido un total de 44 llamadas al teléfono de emergencia, a través de la línea 900869947 de acuerdo con el siguiente desglose:

Tabla 3.12.8 Asistencia Centro de Crisis diciembre 2019

Telefónica	Información (telefónica)	20
	Emergencia (telefónica)	24
	Total	**44**
No telefónica	**Por agresión reciente**	**14**
	Por emergencia social, psicológica y/o jurídica	**10**
	Total	**24**

Fuente: DGPAVG

Junto con los recursos específicos para mujeres víctimas de violencia sexual, trata y otros abusos en contextos de prostitución señalados, desde 2017, la actuación municipal en materia de violencia de género, tradicionalmente centrada en el ámbito de la pareja y expareja y en la explotación sexual, da cabida específica a las víctimas de violencia sexual. En el ejercicio 2019, el abordaje de este tipo de violencia se ha plasmado en las siguientes actuaciones:

Para posibilitar la atención a las adolescentes entre 12 y 18 años de edad residentes en el municipio de Madrid que hayan sido víctimas de violencia sexual y que, por ser menores de edad, no puedan acceder a otros recursos, se desarrolló en el ejercicio 2019 junto con la Federación de Asociaciones de Asistencia a Víctimas de Violencia Sexual y de Género, un programa de atención integral a adolescentes víctimas de violencia sexual de entre 12 y 18 años que les permita superar las secuelas de la violencia vivida en los planos físico, afectivo, cognitivo, social, etc. y les preste el asesoramiento debido en el ámbito legal. Los objetivos de este programa fueron:

- Recuperación emocional de las secuelas psicológicas derivadas de la agresión sexual, así como fomentar el apoyo psicosocial de su entorno para la superación del suceso traumático.
- Dotar de estrategias a las familias para el adecuado comportamiento con adolescentes en casa, con la finalidad de que puedan prestarle el suficiente apoyo social para amortiguar el impacto del estrés sufrido por la violencia, así como ayudar a facilitar la recuperación psicológica propuesta en la terapia.
- Prestar asistencia legal a las víctimas y sus familias mediante orientación y asesoramiento para la interposición de la denuncia y durante la tramitación del procedimiento penal, en su caso.
- Evaluar la evolución de la víctima hacia los objetivos propuestos, a fin de verificar la adecuación del plan de intervención seguido y redefinirlo en caso de necesidad.
- Garantizar la eficacia y el alcance de los objetivos previstos tanto a nivel técnico como económico-financiero, mediante la coordinación y realización de las actuaciones necesarias de difusión, seguimiento y evaluación del servicio.

3.12.5 Reparación de las y los familiares directos de víctimas y la memoria de las víctimas.

Por Acuerdo plenario de 25 de noviembre de 2015, el Ayuntamiento de Madrid se compromete a la implementación del antes citado Convenio de Estambul y a las recomendaciones del Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer (CEDAW) en el marco de sus competencias, incluidas las relativas al derecho de reparación. En aplicación de las citadas recomendaciones internacionales, la DGPAVG pretende contribuir a que el Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus competencias, garantice 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: Las actuaciones asociadas a este objetivo consisten en asegurar la reparación de familiares directos de las víctimas de asesinatos machistas en la Ciudad de Madrid. Para ello se ha creado 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. El Comité tiene las siguientes funciones principales:

- A partir de la documentación del caso, se realiza un análisis exhaustivo y pormenorizado de los antecedentes y del propio asesinato, con la finalidad de obtener información útil para avanzar en la prevención y detectar actuaciones susceptibles de mejora para su posible corrección o refuerzo.
- A través del comité se propondrán medidas de reparación integral para el núcleo familiar cercano de las víctimas, con especial atención a las hijas e hijos, tales como el favorecimiento y la coordinación de los trámites y gastos relacionados con la defunción, la asistencia psicológica y el acceso a los derechos sociales. Así mismo, se implementan medidas de reparación de la memoria de la víctima.

En 2019 se han constituido 3 comités de crisis, habiéndose realizado un total de 9 comités de crisis desde la creación de esta figura, en mayo de 2017.

Reparación Simbólica: En el ámbito de la reparación simbólica se pretende potenciar una línea de memoria vinculada a las víctimas de violencia machista. En 2019 se ejecutó e inauguró el proyecto iniciado el año anterior de realización de un Mural de memoria y homenaje a las víctimas y sobrevivientes de violencia machista, cuya idea creativa ha surgido de una serie de sesiones participativas. Para la elaboración del Mural, se contrató el diseño y la pintura de un mural en el barrio de La Latina, en el centro de Madrid, con el fin de que sirviera de homenaje a víctimas y supervivientes de la violencia de género. El mural se encargó a la artista Raquel Riba Rossy y en su diseño participaron mujeres que han sufrido violencia de género en algún momento de sus vidas. Estas mujeres han sido atendidas por los recursos de atención a víctimas o por los Espacios de Igualdad. El mural pretende visibilizar y representar las experiencias de violencia pero también de fuerza y empoderamiento de todas las mujeres supervivientes. Expresa también su lucha individual así como el apoyo colectivo que necesitan para lograr esta reparación. Por ello, su visibilización pública pretende contribuir a la reparación moral y simbólica de las víctimas. El boceto se construyó durante los meses de enero a marzo de 2019 y el mural se pintó en calle Sierpe nº 8, durante los días 25 a 28 de junio. Fue inaugurado el 15 de julio por el Delegado del AGFIyBS, con la presencia de las mujeres participantes en el proyecto.

Así mismo, y dentro de este objetivo destacar el Convenio de colaboración firmado en octubre de 2016 entre el Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, la Agencia para el Empleo y la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS) que implica a estos dos últimos organismos, a los Servicios Sociales de Atención Social Primaria y la Red de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja. Ha posibilitado garantizar, a través de 20 viviendas aportadas por la EMVS, un alojamiento temporal durante 12

meses, prorrogable a 6 meses más, a mujeres y sus hijos e hijas que han realizado un itinerario de intervención en relación con la violencia que sufrían, que no precisan alojamiento protegido, y que se encuentran en situación de vulnerabilidad social asociada a un problema de vivienda derivado de la situación previa de violencia de género.

Durante el período de participación en el programa, se ha desarrollado un itinerario de intervención intensiva por parte de Atención Social Primaria y Agencia para el Empleo con el objetivo de que las mujeres participantes alcancen una autonomía real al final del mismo, con el mantenimiento de la intervención desde la Red de Violencia de Género en los casos en que sea necesario y el apoyo de la EMVS en la búsqueda de alternativa de vivienda definitiva.

3.12.6. Medición de la magnitud e impactos de la violencia machista.

Con respecto a este objetivo, las actuaciones realizadas en el ejercicio 2019 se han enmarcado dentro de dos de los proyectos transversales implementados desde la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la igualdad de Oportunidades, en concreto:

Proyecto transversal Madrid Violencia Cero: Dentro de este proyecto transversal, en el año 2019, se concluyó el análisis y la renovación de toda la herramienta pedagógica y tecnológica Violenciacero.es (Sakabó), en la que ha participado la Unidad de Investigación y Concienciación. Esta plataforma está dirigida a adolescentes y jóvenes de nuestra ciudad y a toda la comunidad educativa, con el fin de que el profesorado pueda trabajar en el aula determinados contenidos sobre la igualdad de género o las diversas violencias que afectan a las mujeres. Consta de 4 módulos en los que hay contenido didáctico, videos y ejercicios. El modo de presentación de los contenidos de estos módulos favorece la comprensión progresiva del alcance de la desigualdad entre hombres y mujeres y de todas las violencias que afectan a las mujeres por el hecho de ser mujeres. Con la herramienta se ha pretendido ayudar a visibilizar e interpretar con el enfoque de género, interseccional y de derechos humanos lo que ocurre en las desiguales relaciones entre hombres y mujeres. Con ello se pretende que la población adolescente pueda hacer un juicio crítico sobre la injusticia que suponen las violencias machistas y con ello, desnaturalizarlas y deconstruir sus creencias en clave feminista. La nueva plataforma se presentó públicamente a toda la comunidad educativa y a profesionales en relación con la igualdad y la violencia de género el día 27 de febrero.

Proyecto transversal Madrid ciudad segura para mujeres y niñas: En 2019, con el fin de impulsar el proyecto transversal Madrid ciudad segura para mujeres y niñas, tal y como recomienda Naciones Unidas, la DGPAVG encargó una investigación a una consultoría para realizar un primer diagnóstico sobre la seguridad de mujeres y niñas en el espacio público de la ciudad. Dicho Diagnóstico Preliminar tenía dos

grandes objetivos: 1) ampliar el conocimiento sobre la seguridad que viven mujeres y niñas en los diversos barrios y 2) conocer la discriminación múltiple que puede afectar a muchas mujeres y niñas en el espacio público en función de sus condiciones o características personales o sociales. A partir de las conclusiones que aportó este diagnóstico y tras un proceso participativo con un grupo de profesionales que representan todos los ámbitos municipales que pueden incidir en la mejora de la seguridad, se identificaron 3 grandes áreas temáticas (Empoderamiento, Violencia Sexual y Urbanismo) que han servido de guía para poner en marcha el Plan de Acción vinculado a este proyecto.

3.13 Voluntariado

El Área de AGFIyBS, a través del Departamento de Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid, gestiona la prestación de un servicio de interés general destinado a vecinos y vecinas de la ciudad que se interesen en formar parte de proyectos de participación e implicación ciudadana promovidos desde la iniciativa municipal.

El Ayuntamiento de Madrid impulsa de esta manera la creación de un cuerpo de voluntarios y voluntarias a fin de potenciar la participación ciudadana, ya sea en el marco de la implicación en actividades de la ciudad, en proyectos solidarios o en proyectos con entidades sociales. Este cuerpo específico de voluntariado se ha generado conectando con los intereses de la ciudadanía madrileña, intentando posibilitar la creación de nuevos espacios de relación y participación y atendiendo a los diversos y variados tipos de voluntariado requeridos por la ciudadanía madrileña. Se trata de un nuevo modelo de voluntariado basado en la idea de ciudadanía activa, en el que la administración local, la más cercana a la población, asume un papel dinámico implicándola en actividades solidarias en todos sus ámbitos de actuación. Aunque históricamente el voluntariado se ha entendido como una acción fundamentada en la atención a colectivos desfavorecidos, las actuales características de la ciudadanía y de la propia ciudad de Madrid demuestran que existen múltiples espacios y ámbitos en que aquella se interesa en participar.

El Programa Municipal de Voluntariado “Voluntari@s por Madrid”, como fórmula para prestar un adecuado servicio público a la población madrileña, pone a disposición de la ciudadanía y las entidades sociales de Madrid recursos cada vez

más cercanos e innovadores con el fin de promover las siguientes líneas de actuación:

- Fomento y atención personalizada del voluntariado ciudadano, promoviendo acciones solidarias que correspondan a la motivación e interés de cada persona.
- Promoción de la acción solidaria en diferentes ámbitos y áreas que conforman la vida de la Ciudad de Madrid, impulsando proyectos y acciones en el ámbito social, deportivo, cultural, sanitario, educativo, etc.
- Impulso y creación de redes sociales y vecinales con proyectos concretos de actuación en los distritos y barrios de Madrid.
- Promoción de líneas de trabajo que faciliten la colaboración responsable con las entidades sociales para la promoción del voluntariado y la participación ciudadana, favoreciendo el establecimiento de vínculos que generen redes solidarias.
- Apoyo a la información y la formación del voluntariado para la capacitación en las labores que la acción solidaria requiera.
- Promoción de líneas de trabajo que faciliten la colaboración responsable con las entidades sociales para la promoción del voluntariado y la participación ciudadana, favoreciendo el establecimiento de vínculos que generen redes solidarias.
- Apoyo a la información y la formación del voluntariado para la capacitación en las labores que la acción solidaria requiera.

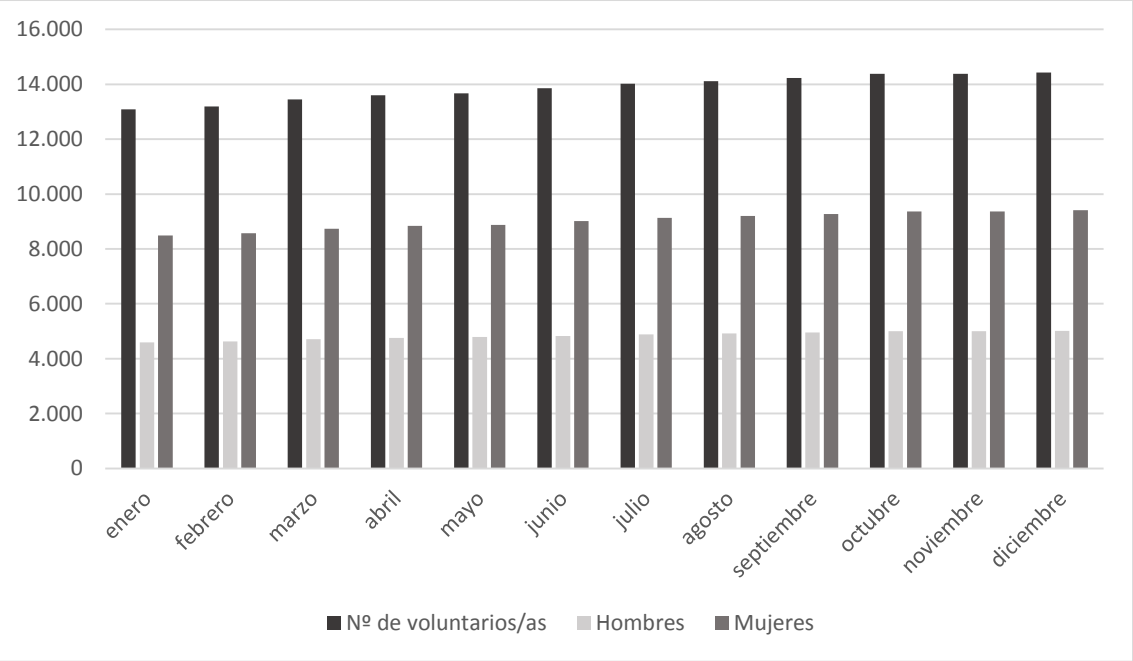
Estas líneas se materializan a través de las siguientes actuaciones:

- Ofrecer una rápida incorporación de las personas voluntarias en proyectos solidarios, según su interés, motivación y actitud.
- Prestar información, asesoramiento y apoyo a entidades sociales en sus proyectos de voluntariado. Atender las demandas de voluntariado que precisen, proporcionándoles los perfiles más ajustados a las características de sus acciones, promoviendo un servicio de atención a entidades sociales que les facilite las tareas de difusión de sus programas y la captación de personas voluntarias.
- Poner en marcha proyectos que potencien actuaciones de solidaridad y voluntariado entre la ciudadanía de Madrid. Estos proyectos se elaboran directamente desde el Departamento de Voluntariado en colaboración con otras áreas, organismos o entidades sociales.
- Colaborar con las entidades sociales en el desarrollo de proyectos subvencionados, a fin de promover el trabajo conjunto con el tejido social.
- Desarrollar la Comunidad Virtual, una herramienta que facilita la comunicación entre las personas, agentes sociales e instituciones que forman parte del Programa Municipal de Voluntariado “Voluntari@s por Madrid”.

3.13.1. Características sociodemográficas de las personas voluntarias.

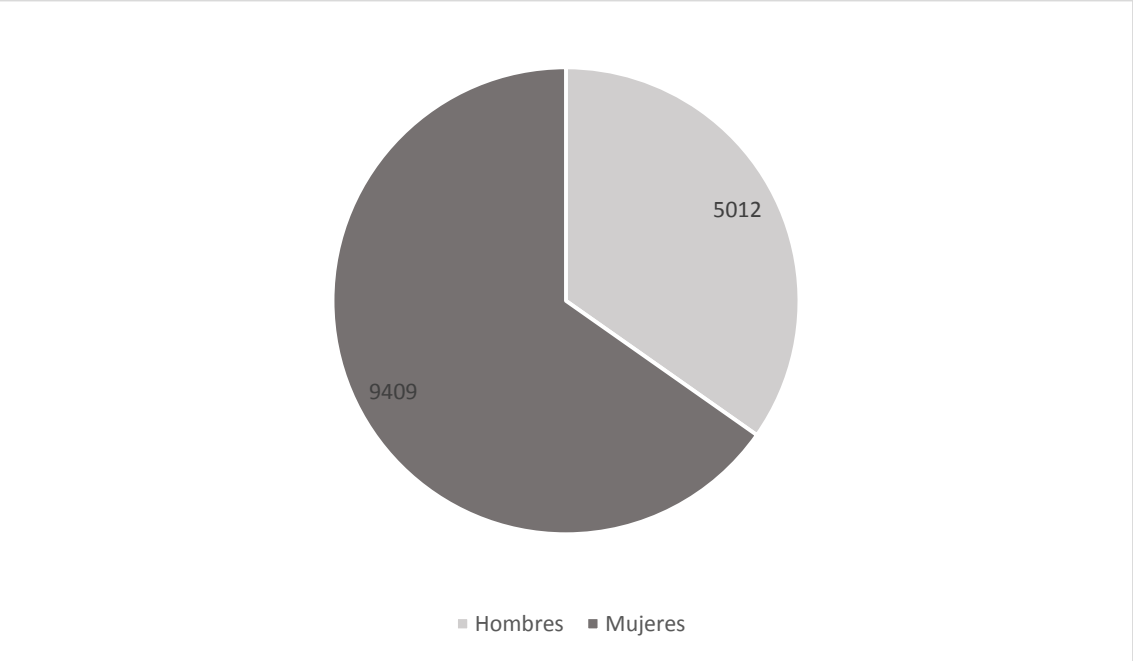
El número de personas voluntarias a 31 de diciembre de 2019 era de 14.421, lo que representa un incremento anual de 1333. El número participantes que han pasado por el programa a 31 de diciembre de 2019 ha sido de 15.101 personas.

Figura 3.13.1. Crecimiento intermensual en 2019.



Fuente: Departamento de Voluntariado

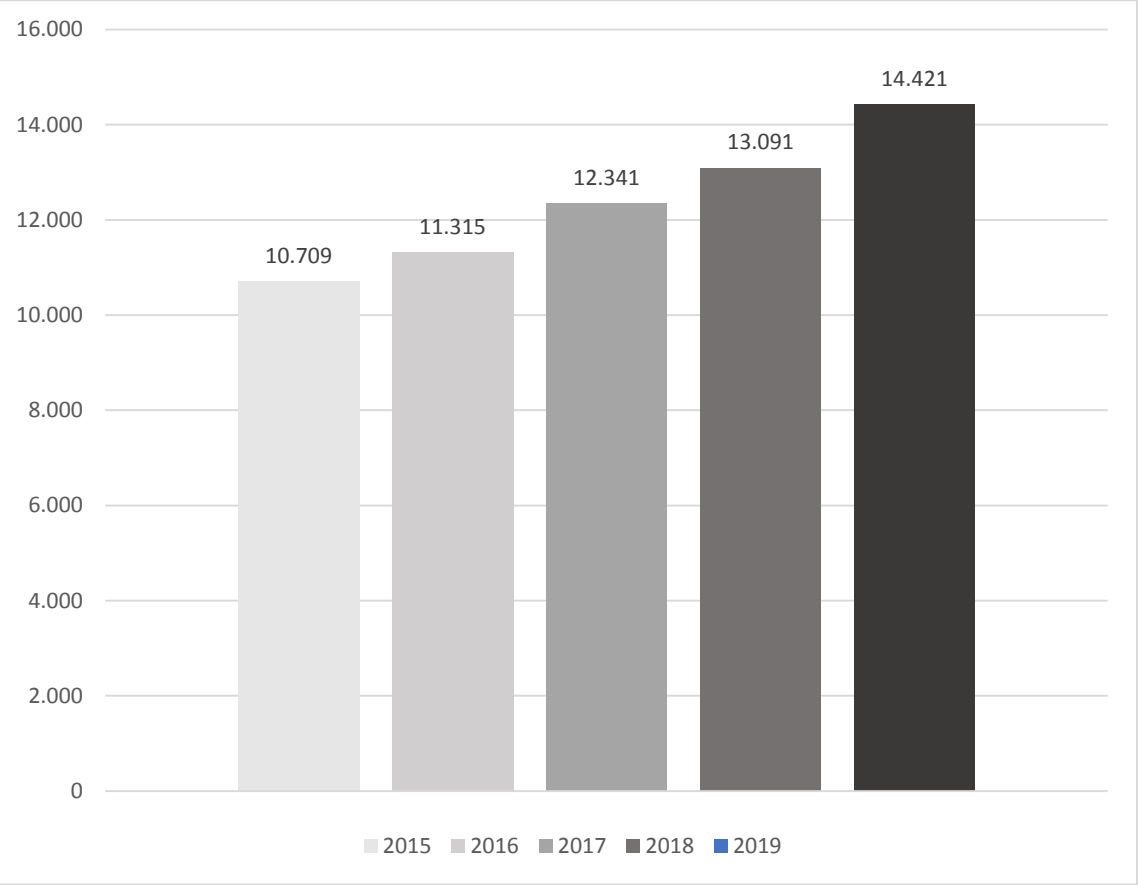
Figura 3.13.2. Distribución por sexos a 31 de diciembre de 2019.



Fuente: Departamento de Voluntariado

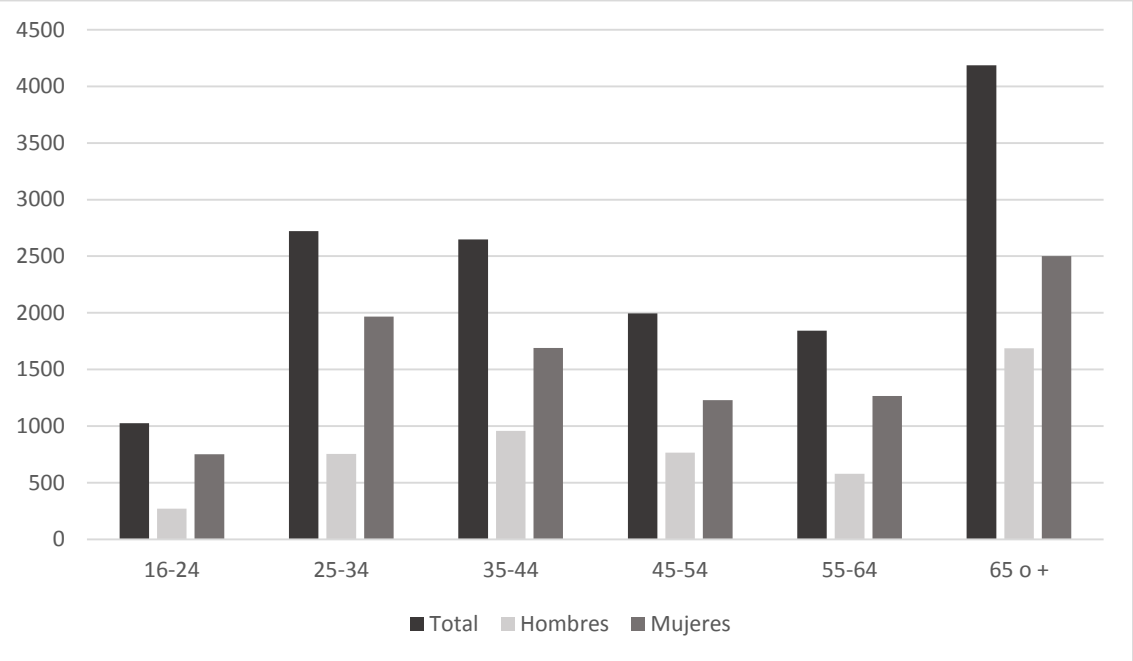
La media del crecimiento de personas voluntarias inscritas ha sido de 111 por mes. En lo que respecta a la distribución por sexo, se ha mantenido estable en el 35% de varones y 65% de mujeres a lo largo de todo el año, así como respecto a los años anteriores, en los que esta proporción era la misma.

Figura 3.13.3. Gráfico evolutivo número de voluntarios por años.



Fuente: Departamento de Voluntariado

Figura 3.13.4. Distribución por sexo y edad a 31 de diciembre de 2019.



Fuente: Departamento de Voluntariado

Por lo que respecta a la edad de las personas voluntarias inscritas en el programa municipal de voluntariado, se observa un **paulatino rejuvenecimiento** del perfil de las mismas respecto a 2018 pues, mientras que las franjas de menor edad han aumentado (un 0,7% hasta los 34 años y un 1% hasta los 44), tienden a disminuir aquellas de participantes con más años (descenso del 0,3% entre 55 y 64 años y de 1,2% en los mayores de 65).

Sin duda, las campañas de difusión del programa municipal de voluntariado a través de las redes sociales, cartelería y anuncios en las calles que se han llevado en los meses de febrero y diciembre de 2019 han contribuido a acercar cada vez más a la juventud.

3.13.2. Líneas de trabajo

Atención y organización del voluntariado: La atención a las personas inscritas en el Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid" se basa metodológicamente en un itinerario personalizado, diseñado para ofrecerles las actividades más ajustadas a sus perfiles e intereses. Este itinerario se basa en la adaptación a sus motivaciones, actitudes, expectativas personales y disponibilidad.

En resumen, las actividades que el programa desarrolla en relación a la atención y organización de las personas voluntarias son las siguientes:

- Información de las actividades de voluntariado.
- Primera entrevista para analizar intereses, motivaciones y actitudes.
- Firma de un acuerdo de colaboración.
- Entrega del carné de voluntario/a.
- Entrega del chaleco de voluntario/a.
- Propuesta de actividades acorde a sus intereses.
- Seguimiento de las actividades desarrolladas por la persona voluntaria, grado de satisfacción y adecuación.

Datos de la atención individual realizada con las personas voluntarias

Tabla 3.13.1. Datos de la atención individual realizada con las personas voluntarias

	Número
Entrevistas realizadas	2.414
Atenciones	170.784
Reuniones con personas voluntarias	192
Formaciones con personas voluntarias	39

Fuente: Departamento de Voluntariado

Proyectos: El Departamento de Voluntariado planifica y desarrolla dos tipos de proyectos, los permanentes y los puntuales:

Proyectos permanentes: Planificados y desarrollados directamente o en colaboración con entidades sociales u otras Áreas y organismos. Exigen un mayor compromiso del voluntariado y se desarrollan durante todos los días del año.

Tabla 3.13.2. Proyectos Permanentes en 2019.

Proyectos	Personas
PROGRAMA ALPAN	
VOLUNTARIADO CON ANIMALES	83
TCONTAMOS LA CIUDAD	63
LAS MAYORES TAMBIÉN CUENTAN	44
PROYECTO DE VOLUNTARIADO DE APOYO A PERSONAS QUE SUFREN DETERIORO COGNITIVO	86
TODOS A DESAYUNAR (4 proyectos)	71
PROYECTO JÓVENES VOLUNTARIOS/AS	30
PROYECTO ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS SIN HOGAR	42
CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN A MENORES DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL (2 proyectos)	31
ESCUELA SOCIODEPORTIVA PARA LA POBLACIÓN INFANTIL	19
APOYO EN LA INICIACION A LA LECTURA	19
HOY COMEMOS JUNTOS/AS	26
PROYECTO DE APOYO AL PROGRAMA QUEDAMOS AL SALIR DE CLASE (14 proyectos)	116
VOLUNTARIOS POR MADRID JUNIOR (5 proyectos)	27
CONTAMOS CON LA EXPERIENCIA	3
APOYO EN CAMPAÑA DE FRÍO (2 proyectos)	38
APOYO A LA RED DE HUERTOS ESCOLARES SOSTENIBLES DE MADRID (25 proyectos)	56
APOYO A LOS CAFs Y CAIs (5 proyectos)	26
APOYO A LA ENSEÑANZA DEL CASTELLANO EN LAS ESCUELAS DE PERSONAS ADULTAS (2 proyectos)	3
PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A MENORES Y SUS FAMILIAS EN HOSPITALES (2 proyectos)	31
LA CASITA DEL PESCADOR	84
PROGRAMA ASPA (5 proyectos)	5
APOYO A LOS EQUIPOS DE CALLE DEL SAMUR SOCIAL	4
TOTAL Nº PROYECTOS PERMANENTES	**82**
TOTAL Nº DE VOLUNTARIOS/AS	**971**

Fuente: Departamento de Voluntariado

Proyectos puntuales: Promueven los servicios ciudadanos y su duración es de 1 a 10 días. Es un servicio cada vez más demandado por todo tipo de entidades, hospitales, otras áreas del Ayuntamiento, etc., posibilitando a los voluntarios y voluntarias participar puntualmente en actividades de la ciudad (deportivas, culturales, medioambientales...). Además, este tipo de proyectos posibilitan la incorporación masiva de nuevas personas voluntarias, promueven espacios de relación y participación y motivan y fidelizan a las personas participantes. La lista completa de proyectos puntuales se encuentra reflejada en el Anexo de Tablas (A.3.13.1).

En resumen, el Departamento de Voluntariado ha gestionado en 2019, 75 proyectos puntuales y 314 acciones voluntarias en las que han participado un total de 4085 personas voluntarias.

Cumbre del Clima. COP25: Especial importancia en el posicionamiento nacional e internacional del Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid" ha tenido la organización y coordinación de todo el voluntariado de la Cumbre.

Desde Presidencia de Gobierno y desde el Ministerio de Transición Ecológica, se solicitó al Ayuntamiento de Madrid con carácter de urgencia la organización y coordinación de todo el voluntariado de la Cumbre.

La planificación del trabajo supuso reuniones diarias durante 20 días con todos las personas responsables de la organización. Se implantó en www.madrid.es un formulario de inscripción de voluntariado que se completó en 4 días. Todas las personas voluntarias que participaron en la Cumbre del Clima COP25 fueron objeto de una formación previa, que organizó, planificó e impartió la Jefatura de Departamento de Voluntariado. Ésta se llevó a cabo a través de una sesión intensiva que se repitió en siete ocasiones, con un total de 1.503 participantes. Los contenidos versaron, tanto en aspectos relacionados con los objetivos de la COP25, como en las tareas y funciones que las personas voluntarias habrían de desarrollar, tanto en la zona verde de IFEMA, como en el Aeropuerto Madrid-Barajas Adolfo Suárez, la Estación de Atocha o los puntos de información que se establecieron en lugares de especial confluencia como la Puerta del Sol o la entrada principal de El Retiro, en la Puerta de Alcalá.

Proyectos en colaboración con distritos: Provienen de diferentes áreas municipales y atienden las demandas específicas para actividades de voluntariado a realizar en el territorio de cada uno de los 21 distritos del municipio de Madrid. La lista de proyectos puntuales en colaboración con los distritos se encuentra en el Anexo de tablas (Tabla A.3.13.2). En total el Departamento de voluntariado coordinó en 2019 20 proyectos puntuales en distritos y 38 acciones voluntarias, en los que participaron 385 personas voluntarias (ver Tabla A.3.13.3).

En total, el Departamento de Voluntariado gestionó 27 proyectos permanentes en distritos en los que participaron un total de 222 personas voluntarias.

Tabla 3.13.6. Personas voluntarias en Centros Municipales de Mayores en 2019.

	Nº Centros	Nº Volunt.
PERSONAS VOLUNTARIAS EN CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES EN 2019	90	2290

Fuente: Departamento de Voluntariado

En todas las actuaciones que se desarrollan, el departamento presta el servicio organizado y las personas están siempre acompañadas por alguien profesional del Equipo de Atención al Voluntariado.

Subvenciones: El Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid" ha colaborado con las entidades sociales que realizan proyectos de voluntariado, a través de la convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la Ciudad de Madrid. La finalidad de estas subvenciones ha sido diseñar, planificar y realizar proyectos municipales que promuevan el voluntariado a través de los proyectos que realizan las entidades sociales y que complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones para el periodo 2019-2021, aprobado por el Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto de 1 de octubre de 2018.

El objetivo general de las convocatorias públicas de subvenciones para este periodo ha sido, por tanto, la puesta en marcha de proyectos que promuevan el voluntariado en la ciudad de Madrid, en una única "Línea de Subvención".

En el marco de este objetivo, las entidades pueden presentar tres tipos de proyectos diferentes:

- Proyectos de voluntariado que impliquen la intervención directa del voluntariado.
- Proyectos formativos, siempre que estén directamente relacionados con las actividades a desarrollar por el voluntariado en el marco de proyectos específicos de intervención del voluntariado de la entidad.
- Proyectos de investigación, estudios y evaluaciones que supongan medidas de mejora para los proyectos de intervención directa del voluntariado

Los objetivos operativos del Plan Estratégico de Subvenciones pretenden:

- Apoyar a las entidades sociales sin ánimo de lucro que desarrollan proyectos que promuevan el voluntariado en la Ciudad de Madrid.
- Fomentar la generalización de la implantación de sistemas de evaluación de la calidad por parte de las entidades participantes en la convocatoria.
- Potenciar el nacimiento, creación e implantación de nuevos sistemas de voluntariado basados en la innovación y la creatividad.

Todos los proyectos subvencionados inciden directamente en el fomento y desarrollo de proyectos de voluntariado de calidad en la Ciudad de Madrid.

Convocatorias de Subvenciones Anticipadas Gestionadas: Anualidades 2019 Y 2020

Anualidad 2019: Con fecha 2 de agosto de 2019, su publicó el Decreto de concesión de la convocatoria de pago anticipado de subvenciones para 2019. La cuantía para este ejercicio presupuestario ha sido de 250.000 €, habiéndose

ejecutado el 99,85 % del presupuesto a través de la concesión de las subvenciones a 38 entidades de un total de 86 que presentaron proyectos de voluntariado.

Seguimiento de la convocatoria 2019: El Departamento de Voluntariado, a través de su personal técnico, ha realizado seguimiento técnico de los proyectos subvencionados en la convocatoria del año 2019, a través de 38 visitas y reuniones con las entidades que han sido subvencionadas.

Por otro lado, entre los días 23 de octubre; 6 y 13 de noviembre de 2019, se organizó un Primer Encuentro con las entidades que habían sido subvencionadas, con el objetivo de compartir la metodología, la experiencia y la innovación que presentaban los proyectos y generar un espacio de intercambio y difusión de los proyectos subvencionados.

Anualidad 2020: En el año 2019, también se ha realizado la convocatoria pública de subvenciones 2020 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid. A dicha convocatoria **de tramitación anticipada**, se han presentado un total de 86 entidades de voluntariado y en diciembre de 2019, se publicó la resolución definitiva de dicha convocatoria, que resuelve la concesión de subvenciones para el ejercicio de 2020, a favor de 36 entidades, en una convocatoria en la que se presentaron 86 entidades. La lista de entidades, la denominación del proyecto y la cantidad concedida en cada subvención se encuentra en la tabla 3.13.4 del Anexo de Tablas Secundarias.

Trabajo de apoyo a las entidades sociales que realizan proyectos de voluntariado. El Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid" comprende también un conjunto de actuaciones y servicios destinados a la ciudadanía madrileña y a las entidades sociales que manifiestan su interés y motivación en participar en proyectos solidarios, promovidos y/o tutelados desde el Ayuntamiento de la ciudad. Para esta promoción y/o tutela, el Ayuntamiento de Madrid, a través del Departamento de Voluntariado, cuenta con un cuerpo de personas voluntarias que realizan su actividad altruista y solidariamente, con plena libertad, sin origen en causa obligatoria o deber social alguno, y de forma gratuita, sin que exista contraprestación económica de ningún tipo.

En relación a la colaboración con Entidades Sociales que realizan programas con voluntariado, el Departamento de Voluntariado promueve la colaboración con aquellas entidades que solicitan voluntariado a "Voluntari@s por Madrid", valorando previamente el proyecto para el que solicitan la colaboración y considerando la conveniencia de éste, en relación a su contenido y finalidad y conforme con los parámetros de calidad y garantía exigidos por el Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid", se procede a la suscripción de un Acuerdo de colaboración con la entidad para proporcionar un número de personas voluntarias para realizar las funciones o tareas que desde el Departamento de Voluntariado se hayan acordado.

Sin perjuicio de otros derechos que le puedan corresponder de conformidad con la *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado del Estado, la Ley 1/2015, de 24 de febrero, de Voluntariado de la Comunidad de Madrid* y el resto de normativa que sea de aplicación, las personas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid" que participan realizando actuaciones

voluntarias en los programas y/o proyectos de las entidades con acuerdos, ostentarán todos los derechos garantizados en la legislación vigente.

El Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid" facilita a las entidades sociales, aparte de personas voluntarias, apoyo técnico para el desarrollo de los proyectos de voluntariado. Se han mantenido, reuniones y visitas con estas entidades para conocer los proyectos y evaluar las actuaciones realizadas por el voluntariado, y reconducir, en algunos casos, actuaciones y/o metodología de acompañamiento. Igualmente, se ha realizado un seguimiento en relación a la incorporación de personas voluntarias a las entidades para evaluar el grado de satisfacción tanto de las entidades demandantes como del voluntariado derivado, analizando las funciones y acciones que han desempeñado y el grado de cumplimiento de sus expectativas.

Tabla 3.13.15. Datos de apoyo a entidades.

	N.
Nº DE ENTIDADES DEMANDANTES DE PERSONAS VOLUNTARIAS A 31.12.2019	19
Nº NUEVAS ENTIDADES SOLICITANTES QUE SOLICITAN VOLUNTARIADO EN 2019	11
Nº PERSONAS VOLUNTARIAS NUEVAS DERIVADAS E INCORPORADAS A LAS ENTIDADES	39
Nº PERSONAS VOLUNTARIAS ACTIVAS EN ENTIDADES A 31.12.2019	79

Fuente: Departamento de Voluntariado

Relaciones institucionales: Voluntari@s por Madrid es un programa transversal con presencia en múltiples ámbitos de la vida de la ciudad y que, en consecuencia, se relaciona con una amplia variedad de personas y entidades públicas y privadas para implementar su labor, como es el caso de:

- Órganos, organismos y empresas municipales: Agencia para el Empleo, Madrid Destino, Samur Social, Samur Protección Civil, Área de Medio Ambiente (Departamento de Educación Ambiental), Madrid Salud (Subdirección General de Salud Pública, Centro de Protección Animal, Centro de Prevención Deterioro Cognitivo), Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social (Departamento Samur Social y Atención a Personas sin Hogar, Departamento Ayuda a Domicilio, Departamento Prevención Riesgo Social en Infancia y Adolescencia, Departamento Familia, Departamento Inclusión Social, Departamento de Educación de Adultos).
- Distritos: Distrito de Arganzuela, Distrito Ciudad Lineal, Distrito Centro, Distrito Chamberí, Distrito Hortaleza, Distrito Latina, Distrito Puente Vallecas, Distrito Retiro, Distrito Salamanca, Distrito San Blás-Canillejas, Distrito Tetuán, Distrito Vicálvaro, Distrito Villaverde. En los 21 Distritos,

se realiza seguimiento y coordinación del voluntariado de los 90 Centros Municipales de Mayores.

- COP25: Presidencia de Gobierno. Alto Comisionado Agenda 2030 - Ministerio para la Transición Ecológica y Secretaría Ejecutiva de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático.
- Empresas y entidades sociales: Medialab Prado, Asociación Valiente Bangla, COGAM, Wella, Corta Cabeza, Transexualia, Aspacia, Fundación ONCE (elaboración de web de ocio para personas con diversidad funcional) Casino de la Reina, Special Olimpics, Aspa, MPDL, Sociedad Española de Ornitología, Acope, Photo España, WEBUZ (Agencia de Publicidad), Retirados Asociados de la Guardia Civil, Euro Cities – VALUES, Mujer, barrio y memoria, ONG Olvidados, Porque viven, Equitación como terapia, Seedtag, HR Business Partner, Lo que de verdad importa, Varde Partners, FEVOCAM, Gobierno Abierto Municipal de La Paz, Fundación Real Madrid, Fundación Kellogs, Club Rotary Madrid, Comedores sociales Catalina Labouré, San Martín de Porres, Santiago Masarnau y Geranios II, 18 Hoteles de la Cciudad de Madrid, Fundación Masnatur, Acción Familiar, Comunidad San Egidio, Perros y letras, AGAR y los Rescatadores.
- Participación en el Grupo Motor de Ciudades Amigables con las personas mayores (en el que participan diferentes Áreas de Gobierno y Direcciones Generales) y en el Consejo Sectorial de Mayores.
- Colegios de Educación Infantil y Primaria: Pío XII, Eduardo Rojo, Méndez Nuñez, Vicálvaro, República de Venezuela, Ramón Mª del Valle Inclán, Loyola de Palacio, Jaime Vera, Guindalera, Fray Junípero Serra, Daniel Vazquez Díaz, Conde de Romanones, Ciudad de los Ángeles, Ciudad de Badajoz, Calderón de la Barca, Antonio Machado, Agustina Díez, Jose Mª de Pereda, Tirso de Molina, Nuestra Señora de las Nieves, Nuestra Señora del Pilar, Santa Isabel, Gaia, Gredos, San Diego, La Jara, Manuel Bartolomé Cosío, Miguel Delibes, Nuestra Señora de la Paloma, Padre Poveda, Pradolongo, San Cristóbal, Corpus Christi, Barcelona, Blas de Otero, Carlos III, Joan Miró, Cuba, Isabel La Católica, Luis Cernuda, Patriarca Obispo Eijo y Garay, Pedro Duque, Alcalde de Móstoles, Álvaro Bazán, Eugenio Mª de Hostos, Fernando El Católico, Filósofo Séneca, Gandhi, La Caracola, Ártica, Azorín, Gredos, San Diego, Antonio Machado, Fernando El Católico, La Dehesa Del Príncipe, Manuel Bartolomé Cossío, Margaret Thatcher, Conde de Romanones, Los Almendros, Príncipe De Asturias, Fernández Moratín, Daniel Vázquez Díaz .
- Colegios concertados: Luis Feito, Montserrat.
- Institutos de Enseñanza Secundaria: Lope de Vega, Madrid Sur.
- Colegio Público de Educación Especial Joan Miró.
- Escuelas de Educación Infantil: Los Ángeles, La Corte Del Faraón.

Comunicación: La estrategia de difusión del programa cuenta tres ejes principales de actuación comunicativa:

- La Comunidad de Voluntariado: es una plataforma virtual, a través de la cual la ciudadanía podrá estar informada de todos los proyectos solidarios, así como consultar una agenda de eventos que cuenten con la colaboración de voluntariado. Además, cualquier persona interesada en hacer

voluntariado podrá inscribirse on-line. Este proyecto se ha diseñado en colaboración con técnicos del IAM (Informática del Ayuntamiento de Madrid) y se va adaptando a las necesidades del momento. En cuanto a las acciones que se pueden realizar:

1. Acceder al área personal
2. Consultar el calendario de eventos
3. Ver los proyectos propios de Voluntari@s por Madrid
4. Ver los proyectos subvencionados
5. Ver los proyectos publicitados por otras entidades sociales para solicitar personas voluntarias
6. Enviar una solicitud para ser voluntario/a
7. Realizar peticiones de entidades sociales
8. Registrar acciones solidarias y acceder a las ya publicadas

- Las cuentas corporativas en las principales redes sociales: Twitter (con 4.073 seguidores), Facebook (6.007) e Instagram (1951). Se realiza una publicación diaria en cada una de ellas.
- La elaboración y envío de un Boletín Mensual a todas las personas voluntarias y empleadas del Ayuntamiento de Madrid.

Además, durante el año 2019 se ha participado en diferentes medios de comunicación social como Onda Madrid, Onda Verde Lavapiés, Cadena Ser y Radio Feria del Libro.

Jornadas: El 5 de diciembre es el Día Internacional del Voluntariado y el Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid" lleva desde el inicio del programa reuniendo ese día al voluntariado de la ciudad para hacer balance y divulgar las acciones realizadas, todo ello dentro de un clima de celebración. En 2019, el acto se realizó en el Palacio de Cibeles acompañados por el alcalde José Luis Martínez-Almeida, la vicealcaldesa Begoña Villacís y el delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, José Aniorte, y fue nombrado Padrino de Honor 2020 Emilio Butragueño.

Por la tarde se celebró en IFEMA, en el marco de la COP25, un agradecimiento a las personas voluntarias participantes, con la presencia de las mismas autoridades que acudieron al acto de la mañana y presentando el acto el Departamento de Voluntariado.

4. Líneas de futuro

El AGFIyBS es un actor esencial para garantizar el bienestar social en Madrid. Como se ha podido ver en estas páginas, la ciudad posee uno de los sistemas de servicios sociales más completos y desarrollados de nuestro país. En su conjunto, dispone de más de 700 centros de atención social, en torno a 21.030 personas trabajando en el sector y casi 573 millones de euros de presupuesto anual.[21] Esto ha permitido que en 2019 unas 400.835 personas, que representan el 12% (11,94%) de la ciudadanía madrileña, hayan sido atendidas en la Red de Centros de Servicios Sociales Municipales.[22]

Esta Memoria de Actividades 2019 del AGFIyBS que, por primera vez, se presenta de forma sintética e integrada en un único documento y, simultáneamente de forma digital, ha resumido lo esencial de la actividad del personal, tanto público como de empresas adjudicatarias de servicios municipales desarrollan en la atención a este volumen de beneficiarios tan significativo. Confiamos en que este nuevo formato contribuya a la transparencia debida por parte de todas las

[21] El gasto social por habitante asciende a 171€ (incluyendo capítulos 2,4 y 6).

[22] En base a los datos del Padrón Municipal de habitantes, a 31 de diciembre de 2019, y Datos de Atención de los Servicios Sociales Municipales.

administraciones públicas, nos acerque a la ciudadanía y permita un mejor conocimiento de las tareas que desarrollamos.

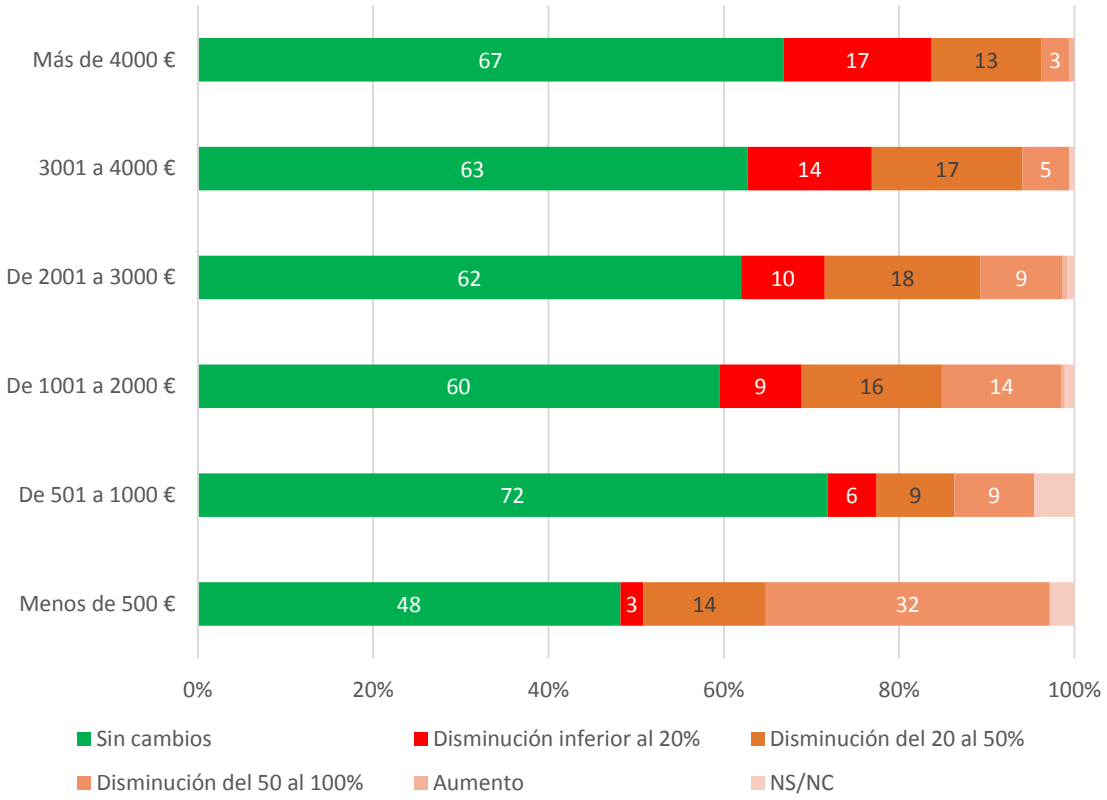
Cuando el ejercicio de sistematización de la información que hemos presentado aquí estaba concluyendo, y cuando desde el AGFIyBS preparábamos unas páginas de conclusiones, Madrid, como el resto de España y de la Unión Europea comenzó a sufrir las terribles consecuencias de la Pandemia Global por COVID-19. Este hecho traumático y sin precedentes en la historia reciente, ha tenido un doloroso coste en términos de vidas. Hasta el 28 de mayo de 2020 habían muerto por esta enfermedad unas 8.691 personas en la Comunidad de Madrid. Como es sabido existe una muy importante selección a la muerte por COVID-19 entre las personas mayores. Por ello se suele decir que los mayores de 65 son el principal colectivo afectado por esta catástrofe sanitaria. Desde el AGFIyBS estimamos que, hasta junio de 2020, unos 1.808 de las personas usuarias de nuestros servicios sociales mayores de esa edad han fallecido en los últimos meses. El personal del AGFIyBS quieren rendirles un homenaje con este recuerdo al cerrar este documento.

Las medidas de confinamiento decretadas en los sucesivos estados de alarma desde el 14 de marzo de 2020, han implicado la congelación de la actividad económica y social de nuestra ciudad. Nunca antes la economía madrileña se había congelado en seco. Ello genera una gran incertidumbre en todos y cada uno de los hogares de la ciudad. Por el momento, se ha desencadenado una recesión económica de gran magnitud que, se estima, podría elevar el paro por encima del 20% y contraer el PIB de forma extraordinaria. Por lo que ya vemos, las consecuencias sobre el tejido social madrileño serán extraordinarias. En el afán de conocer en tiempo real el impacto del confinamiento en el bienestar de nuestros hogares, el AGFIyBS realizó en abril de 2020 una encuesta representativa a 1.566 hogares madrileños y recogió información sobre las más de 3.000 personas que vivían en ellos[23]. Gracias a esta herramienta, hemos podido documentar algunos de los cambios que estos hechos están produciendo sobre la ciudadanía y adaptar nuestras intervenciones para minimizar en lo posible la caída de su bienestar.

El confinamiento ha reducido los ingresos de los hogares madrileños y, en especial los de los menos favorecidos. El gráfico 4.1 lo resume en función de su nivel de renta previa a la pandemia. En el eje vertical se encuentran los niveles de ingresos mensuales del hogar antes de la crisis y en el horizontal el impacto que la crisis está teniendo. Como se puede ver, el 38% de los hogares ha visto reducidos sus ingresos por la crisis y para 9% de los hogares la disminución ha sido superior al 50%. La reducción de ingresos más severa se produce en los hogares con rentas inferiores a los 2.000€ mensuales y, particularmente, en los niveles más bajos de ingresos (menos de 500€).

[23] Los detalles de este estudio están publicados en la sección de datos abiertos de la web municipal.

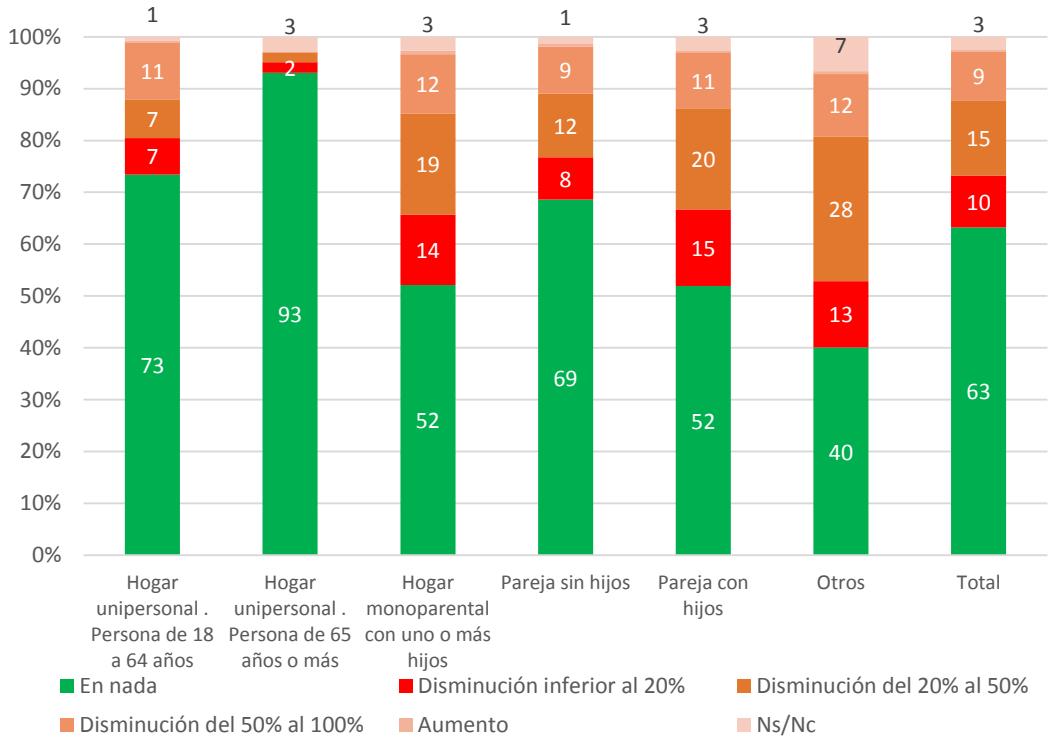
Gráfico 4.1 Caída de los ingresos del hogar en función de los ingresos previos a la crisis



Fuente: DGIES

Pero, lo más alarmante es que la intensidad de este problema no es igual en todos los tipos de hogares y familias. El segundo gráfico lo demuestra desagregando el impacto de los ingresos para el caso específico de los hogares unipersonales formados por personas mayores de 65, los formado por personas por debajo de esa edad, hogares con menores a cargo (y monoparentales) y parejas solas sin descendientes además de una categoría residual que hemos denominado “otros”.

Gráfico 4.2. ¿Cómo está afectando la crisis por coronavirus a los ingresos económicos globales de su hogar en la actualidad?



Fuente: DGIES

Los hogares que nos informaron en abril de 2020 de una mayor caída en sus ingresos son los que tienen menores a cargo. Esto responde a un patrón de crecimiento de la desventaja ya visto durante la crisis de 2008. Entre los hogares formados por una pareja con descendientes, un 15% observa una reducción de sus ingresos de hasta un 20%, un 20% una caída de hasta el 50% y un 11% una caída por encima de ese nivel. Entre los hogares monoparentales, el impacto de la crisis sobre los ingresos es aún mayor: casi 1 de cada 2 hogares reporta una reducción de ingresos. Las familias con hijos e hijas, por tanto, parecen estar absorbiendo el primer impacto de la crisis económica y social.

Según nuestros datos, un 14% de la ciudadanía madrileña declaró en este barómetro de su bienestar que necesitarían ayudas más allá de los subsidios por desempleo. Además, otro 8% nos informó de que no lo descarta. El AGFIyBS del Ayuntamiento de Madrid se prepara para mitigar esta emergencia social y el previsible aumento de la desigualdad social que todo ello implicará en el medio y, quizás, también en el largo plazo.

Nuestro foco estará, sobre todo, en las familias con menores a cargo sin olvidar otros tipos de vulnerabilidad. En 2020, el compromiso del AGFIyBS será, como lo ha sido en 2019, garantizar que Madrid tenga los mayores niveles de bienestar social que sean posibles, que sea una ciudad más justa y más igualitaria para todas las personas y para todas las familias.

Anexo de Tablas Secundarias

Tabla 2.3.1 Régimen jurídico: volumen de expedientes tramitados en 2019

Dirección General / Organismo / Empresa	Premios		Convocatoria de becas		Aportaciones Económicas		Cuotas		Convocatoria pública de subvenciones		Convenios					Nº de Expedientes			
											De Gasto		De Ingreso		Sin Coste	De Gasto	De Ingreso	Sin Coste	Total
	Nº	2019	Nº	2019	Nº	2019	Nº	2019	Nº	2019	Nº	2019	Nº	2019	Nº				
DG Familias, Infancia, Educación y Juventud	6	111.100	1	125.000	9	240.657	4	6.035	3	4.345.000	50	9.422.972	3	1.615.000	1	73	3	1	77
DG de Mayores	2	3.556	0	0	0	0	1	1.100	0	0	5	6.123.000	2	55.126.082	0	8	2	0	10
DG Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social		0	0	0	0	0	1	1.500	1	350.000	23	12.886.497	2	1.060.000	4	25	2	4	31
DG Prevención y Atención frente a la Violencia de Género, Igualdad y Diversidad	1	0	0	0	1	116.560	0	0	1	1.033.334	22	1.869.281	2	1.464.630	1	25	2	1	28
DG Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	141.000	0	0	0	3	0	0	3
DG Innovación y Estrategia Social	0	0	0	0	0	0	0	0	1	250.000	0	0	0	0	0	1	0	0	1
DG Comercio y Emprendimiento (*)	2	42.000	0	0	1	123.289	0	0	3	2.961.452	1	30.000	0	0	1	7	0	1	8
SGT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	345.122	0	0	0	3	0	0	3
Agencia para el Empleo (*)	0	0	0	0	3	26.792.159	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
EMVS (*)	0	0	0	0	6	92.573.004	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6

Fuente SGT

Tabla 2.3.2. Justificaciones y reintegros de subvenciones tramitados en 2019

	Nº Decretos	Importe
Aprobación de justificaciones	252	25.268.961,97
Inicio de expedientes de reintegro	58	365.588,69
Resolución de reintegros	70	60.253,54
Elevación de decretos (de inicio o resolución de reintegros y de aprobación de justificación)	623	

Tabla 2.3.3. Expedientes de contratación tramitados en el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social – 2019

Dirección General	Tipo contrato	Contratos					Prorrogas			Modificaciones			Otros	Total contratos tramitados			Formalizaciones
		Procedimiento abierto			Basados Acuerdo Marco												
		Nº	2019	TOTAL	Nº	TOTAL	Nº	2019	TOTAL	Nº	2019	TOTAL	Nº	Nº	2019	TOTAL	Nº
SGT	Servicios	3	297.810	826.423	3	3.638	6	1.194	2.807.338	1	4.991	22.464	1	14	307.633	3.659.863	13
	Suministros	1	42.317	42.317									2	3	42.317	42.317	1
Total		4	340.127	868.740	3	3.638	6	1.194	2.807.338	1	4.991	22.464	3	17	349.950	3.702.180	14
Mayores	Gest. Sº pubº						8	75.519.680	188.606.577					8	75.519.680	188.606.577	8
	Servicios	1	14.713	176.561			2	21.575	239.452				2	5	36.290	416.013	4
	Servs. Ciudadanª	1	0	893.707										1	0	893.707	2
Total		2	14.713	1.070.268	0	0	10	75.541.255	188.846.029	0	0	0	2	14	75.555.970	189.916.297	14
At. Primaria,	Servicios	4	1.127.556	4.972.631			11	1.694.176	33.228.503	2		392.561	2	19	2.821.732	38.593.695	17
I. Comunitaria	Suministros	2	11.801	38.625	4	57.561							1	7	69.362	96.186	6
y Emª Social	Servs. Ciudadanª	2	454.334	7.311.758									2	4	454.334	7.311.758	3
Total		8	1.593.691	12.323.014	4	57.561	11	1.694.176	33.228.503	2	0	392.561	5	30	3.345.428	46.001.639	26
Familias, Infancia,	Gest. sº pubº						3	1.859.107	4.701.037					3	1.859.107	4.701.037	3
Educ .y Juv.	servicios	10	2.003.038	7.796.045			9	718.781	6.201.731				3	22	2.721.819	13.997.776	18
	suministros	5	581.666	602.945									12	17	581.666	602.945	17
Total		15	2.584.704	8.398.990	0	0	12	2.577.888	10.902.768	0	0	0	15	42	5.162.592	19.301.758	38
Prev. y At.	Gest. Sº pubº						1		1.310.236					1	0	1.310.236	1
Violª Genº,	Servicios	2	2.429.772	6.628.705			2	1.404.433	2.109.649				5	9	3.834.205	8.738.354	7
Ig. y Div.	Servs. Ciudadanª	2	568.335	4.970.888										2	568.335	4.970.888	3
Total		4	2.998.107	11.599.593	0	0	3	1.404.433	3.419.885	0	0	0	5	12	4.402.540	15.019.478	11
Innov. y Estrª Social	Suministros	1	99.976	99.976										1	99.976	99.976	1
Total		1	99.976	99.976	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	99.976	99.976	1
Comercio y	Gest. sº pubº													0	0	0	
Emprend.º (1)	servicios	4	649.325	1.661.526			5	69.890	1.234.131				9	18	719.215	2.895.657	13
	obras	1	171.645	171.645										1	171.645	171.645	1
Total		5	820.970	1.833.171	0	0	5	69.890	1.234.131	0	0	0	9	19	890.860	3.067.302	14
Totales Área		39	8.452.288	36.193.752	7	61.199	47	81.288.836	240.438.654	3	4.991	415.025	39	135	89.807.316	277.108.630	118

Tabla 2.3.4. Plantilla por Centros Directivos. Plazas

	Nº de plazas
Delegación y Gabinete	11
Coordinación General	4
Secretaría General Técnica	114
D.G. Personas Mayores	138
D.G. Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social	201
D.G. Familias, Infancia, Educación y Juventud	370
D.G. Innovación y Estrategia Social	15
D.G. Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades	47
D.G. Prevención y Atención frente a la Violencia de Género, Igualdad y Diversidad	44
Total global	**944**

Tabla 2.3.5. Distribución de plazas ocupadas por funcionarios (no se incluyen vacantes, ni vacantes bloqueadas) por grupos de clasificación y centros directivos

	Grupo								
Centros Directivos	**A1**	**A1/ A2**	**A2**	**A2/ C1**	**C1**	**C1/ C2**	**C2**	**E**	**TOTAL**
Delegación y Gabinete	1	1	0	0	0	3	0	0	5
Coordinación General	1	1	0	0	0	2	0	0	4
Secretaría General Técnica	9	13	0	15	2	12	29	14	94
D.G. Personas Mayores	12	15	49	5	6	7	23	0	117
D.G. Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social	13	17	45	1	4	13	63	23	179
D.G. Familias, Infancia, Educación y Juventud	38	22	54	10	61	11	82	32	310
D.G. Innovación y Estrategia Social	4	1	0	0	0	3	0	0	8
D.G. Conciliación y Cooperación Institucional para Igualdad Oportunidades	13	1	2	0	0	4	1	0	21
D.G. Prevención y Atención Frente a Violencia Género, Igualdad y Diversidad	5	15	3	0	0	5	4	0	32
Total global	96	86	153	31	73	60	202	69	770

Esta tabla refleja la distribución por Grupos de Clasificación del número de plazas ocupadas por personal funcionario. Resulta un total de 770 plazas. El resto, hasta el total de 944 plazas anteriormente citado corresponde a:

- plazas dotadas vacantes y ocupadas de: Personal laboral (37), Directivos y Cargos Electos (9), Personal eventual (4).
- plazas dotadas en plantilla, pero no ocupadas (124).

Tabla 2.3.6. Estado de ejecución de ingresos por Direcciones Generales 31 de Diciembre 2019

Concepto económico	Previsión inicial	Modific.	Previsión definitiva	Derechos reconocidos	% dchos/ prev. Def.	Recaudado	%rec./ dchos.rec.
Secretaría General Técnica	1.496.399		1.496.399	2.581.247	172%	2.559.056	99%
Prevención y Atención Frente a la Violencia de Género	1.464.629	1.178.702	2.643.331	2.648.805	100%	2.637.152	100%
Familia e Infancia	3.629.265		3.629.265	2.983.722	82%	2.470.279	83%
Personas Mayores y Servicios Sociales	72.556.443		72.556.443	71.976.443	99%	36.005.722	50%
Integración Comunitaria y Emergencia Social	460.000		460.000	1.060.000	230%	1.535.909	145%
Comercio y Emprendimiento	1.709.083		1.709.083	2.104.784	123%		
Total ingresos Área	**81.315.819**	**1.178.702**	**82.494.521**	**83.355.000**	**101,04%**	**45.208.118**	**54,24%**

Tabla 2.3.7. Estado de ejecución de ingresos por capítulos 31 de Diciembre 2019

Concepto económico	Previsión inicial	Modific.	Previsión definitiva	Derechos reconocidos	% dchos/ prev. Def.	Recaudado	%rec./ dchos.rec.
Tasas y otros ingresos	2.232.990	0	2.232.990	2.945.694	132%	2.461.899	84%
Transferencias corrientes	76.231.072	1.178.702	77.409.774	76.980.955	99%	39.426.066	51%
Ingresos patrimoniales	2.851.757	0	2.851.757	3.428.351	120%	3.320.153	97%
Transferencias capital	0	0	0	0	-	0	-
Total ingresos Área	**81.315.819**	**1.178.702**	**82.494.521**	**83.355.000**	**101,04%**	**45.208.118**	**54,24%**

Tabla 2.3.8. Estado de ejecución por Direcciones Generales Diciembre 2019

Direcciones generales	Crédito inicial	Modif. Credito	Crédito definitivo	Autor. Y disp.	% dto. / def.	Oblig. Recon.	% Obl. / Def.	% Obl. / Dto.
Secretaría General Técnica	162.999.763	-73.821.555	89.178.208	88.452.205	99,2%	88.313.135	99,0%	99,8%
Prev. y Aten. Frente a la Violencia de Género	0	11.393.965	11.393.965	11.006.332	96,6%	10.868.896	95,4%	98,8%
Familia, Infancia, Educacion y Juventud	63.843.228	2.634.888	66.478.116	61.631.779	92,7%	60.591.552	91,1%	98,3%
Mayores	97.501.609	-3.551.783	93.949.826	94.119.278	100,2%	84.238.856	89,7%	89,5%
Conciliación y Coop. Inst. para Igualdad Oportunidades	0	291.784	291.784	1.131.412	387,8%	1.131.412	387,8%	100,0%
Atención Primaria, Integr. Comunitaria y Emerg. Social	53.709.292	-4.030.301	49.678.991	48.653.961	97,9%	48.231.572	97,1%	99,1%
Innovación y Estrategia Social	0	1.032.870	1.032.870	1.025.179	99,3%	1.014.213	98,2%	98,9%
Comercio y Emprendim.	8.603.735	-4.536.554	4.067.181	2.957.947	72,7%	2.957.947	72,7%	100,0%
Total gastos	386.657.627	-70.586.686	316.070.941	308.978.091	97,8%	297.347.583	94,1%	96,2%

Tabla 2.3.9. Estado de ejecución por capítulos presupuestarios Diciembre 2019

Capítulos	Crédito inicial	Modif. Crédito	Crédito definitivo	Autorizado y dispuesto	% DTO. / DEF.	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	% OBL. / DEF.	% OBL. / DTO.
1	36.604.448	1.127.471	37.731.919	34.308.039	90,9%	34.308.039	90,9%	100,0%
2	165.416.785	-3.941.014	161.475.772	159.869.499	99,0%	149.022.091	92,3%	93,2%
4	112.546.236	-36.176.108	76.370.128	75.993.533	99,5%	75.858.596	99,3%	99,8%
6	776.260	5.318.112	6.094.372	4.408.270	72,3%	3.760.106	61,7%	85,3%
7	71.313.898	-36.915.148	34.398.750	34.398.750	100,0%	34.398.750	100,0%	100,0%
Total Área	**386.657.627**	**-70.586.686**	**316.070.941**	**308.978.091**	**97,8%**	**297.347.583**	**94,1%**	**96,2%**

Tabla 2.3.10. Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo. Estado de ejecución de gastos por programas Diciembre 2019

Concepto económico		Crédito inicial	Modif. Credito	Crédito definitivo	Autorizado	% Aut. / Def.	Autorizado y dispuesto	% Dto. / Def.	Obligaciones reconocidas	% Obl / Def.	% Obl. / Dto.
15210	Promoción y gestión de vivienda	123.430.673	-61.715.337	61.715.337	61.715.337	100,00%	61.715.337	100,00%	61.715.337	100,00%	100,00%
23100	Dir. y Gest. Adva. Familias IguaL, y B. Social	8.543.539	349.969	8.893.508	8.005.517	90,02%	7.986.981	89,81%	7.897.835	88,80%	98,88%
23101	Prev. y Aten. Frente a la Violencia de Género, Igualdad y	0	11.393.965	11.393.965	11.271.263	98,92%	11.006.332	96,60%	10.868.896	95,39%	98,75%
23102	Familia e Infancia	33.402.099	93.963	33.496.062	32.494.632	97,01%	32.460.143	96,91%	32.157.816	96,00%	99,07%
23103	Personas Mayores y Servicios Sociales	97.501.609	-3.551.783	93.949.826	94.141.117	100,20%	94.119.278	100,18%	84.238.856	89,66%	89,50%
23104	Promoc. Conciliación y Coop. Inst. Para Igualdad de	0	291.784	291.784	1.131.412	387,76%	1.131.412	387,76%	1.131.412	387,76%	100,00%
23106	Integración Comunitaria y Emergencia Social	42.486.923	-2.836.344	39.650.579	39.327.875	99,19%	39.327.875	99,19%	39.008.304	98,38%	99,19%
23107	Atención a la inmigración	11.222.369	-1.193.956	10.028.413	9.326.086	93,00%	9.326.086	93,00%	9.223.269	91,97%	98,90%
23109	Innovación y Estrategia Social	0	1.032.870	1.032.870	1.025.179	99,26%	1.025.179	99,26%	1.014.213	98,19%	98,93%
24101	Empleo y Desarrollo Económico	30.405.939	-12.530.000	17.875.940	17.875.940	100,00%	17.875.940	100,00%	17.875.940	100,00%	100,00%
32301	Centros Docentes Enseñ. Inf. y Prim.	12.329.281	3.718.542	16.047.823	14.425.612	89,89%	13.658.006	85,11%	13.089.533	81,57%	95,84%
32501	Absentismo	2.192.014	-66.305	2.125.709	1.885.535	88,70%	1.885.535	88,70%	1.882.816	88,57%	99,86%
32601	Servicios complementarios educación	11.108.099	-380.041	10.728.058	9.660.366	90,05%	9.660.366	90,05%	9.558.046	89,09%	98,94%
33303	Otros equipamientos culturales	0	30.000	30.000	27.381	91,27%	27.381	91,27%	27.381	91,27%	100,00%
33701	Instalaciones juventud	3.500	596	4.096	596	14,55%	596	14,55%	596	14,55%	100,00%
33702	Actividades ocio y tiempo libre juventud	4.808.235	-761.867	4.046.368	3.939.752	97,37%	3.939.752	97,37%	3.875.364	95,77%	98,37%
43140	Promoción comercial y emprendimiento	8.603.735	-4.536.554	4.067.181	2.957.947	72,73%	2.957.947	72,73%	2.957.947	72,73%	100,00%
91208	Área de gob.de familias, igualda y b. Social	619.612	-188	619.424	821.194	132,57%	821.194	132,57%	821.194	132,57%	100,00%
93303	Ifs gestion de patrimonio	0	74.000	74.000	67.637	91,40%	52.754	71,29%	2.830	3,82%	5,37%
TOTAL		**386.657.627**	**-70.586.686**	**316.070.941**	**310.032.739**	**98,09%**	**308.978.091**	**97,76%**	**297.347.583**	**94,08%**	**96,24%**

Tabla 2.3.11. Distribución anticipos de caja fija por Direcciones Generales ejercicio 2019

Dirección general	1ª REP		2ª REP		3ª REP		4ª REP		5ª REP		6ª REP		7ª REP		8ª REP		TOTAL	
	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
Secretaría General Técnica	9	1.744	41	4.943	51	1.480	63	4.111	9	880	62	4.931	82	2.737	34	353	351	21.179
Familias, Infancia, Educación y Juventud	4	1.548	4	2.663	7	5.486	17	7.776			4	1.368	20	8.077			56	26.918
Mayores					1	20	1	37									2	57
Atención Primaria Integración Com. y Emerg. Social	152	99.059	176	57.253	167	83.136	491	187.793	259	136.100	136	101.448	244	81.019	32	25.163	1.657	770.971
Total	165	102.351	221	64.859	226	90.122	572	199.717	268	136.980	202	107.747	346	91.833	66	25.516	2.066	819.125

Tabla 2.3.12. Documentos contables tramitados en el ejercicio 2019 por Direcciones Generales

Direcciones Generales	A	D	AD	ADO	O	ACF	Total
Secretaría General Técnica	23	19	86	34	250	351	763
Prevención y Conciliación frente a la Violencia de Género	19	99	77	6	299	0	500
Familias, Infancia, Educación y Juventud	180	305	438	149	1601	56	2729
Mayores	32	91	37	37	1058	2	1257
Conciliación y Cooperación Institucional	1	1	14	0	13	0	29
Atención Primaria, Integrac. Comunitaria y Emergencia Social	58	73	86	166	423	1657	2463
Innovación y Estrategia Social	2	39	6	2	53	0	102
Comercio y Emprendimiento	67	109	87	13	110	0	386
Total	**382**	**736**	**831**	**407**	**3.807**	**2.066**	**8.229**

Tabla 2.3.13. Relación de convenios de ingresos 2019

Nombre convenio	Importe presupuesto ingresos	Importe gastos Ayuntamiento	Total
Convenio CAM y Ayto. para la Atención a las Personas en Situación de Dependencia y el Desarrollo de Otros Programas de Atención Social	71.941.443	1.000.000	72.941.443
Convenio CAM y Ayto. para la Atención a las Personas en Situación de Dependencia y el Desarrollo de Otros Programas de Atención Social	1.000.000		1.000.000
Convenio CAM y Ayto. para Atención Personas Sin Hogar	250.000		250.000
Convenio CAM y Ayto. para el Desarrollo de la Atención Social Primaria u otros Programas de los Servicios Sociales de las Entidades Locales (pobreza infantil)	600.000		600.000
Convenio Selae y Ayto. Madrid Colegio San Ildefonso	350.000		350.000
Convenio CAM y Ayto. para la Prevención y Control Absentismo Escolar	400.000	450.000	850.000
Convenio CAM y Ayto. Mayores a Escena	20.000		20.000
Convenio CAM y Ayto. Erradicación de la Violencia de Género	428.890	86.762	515.652
Convenio CAM y Ayto. Personas Afectadas Discapacidad Psíquica a través del Centro Ocupacional Villaverde y Centro de Día Navas de Tolosa	1.035.740	258.932	1.294.672
Total	**76.026.073**	**1.795.694**	**77.821.767**

Tabla 2.3.14. Relación de convenios de ingresos ejercicio 2019 por Direcciones Generales

Direcciones generales	Nº convenios	Importe total
Prevención y atención frente a la violencia de género	2	1.810.324
Familias, infancia, educación y juventud	3	2.200.000
Integración comunitaria y emergencia social	1	250.000
Personas mayores y servicios sociales	3	73.561.443
Total convenios	**9**	**77.821.767**

Tabla A.3.3.1. Red de Escuelas Infantiles Municipales del Ayuntamiento de Madrid

	Escuela Infantil	Unidades	Nº plazas Ofertadas
Arganzuela	**EL ALBA** C/ Toledo, 181	8	103
	EL BOSQUE C/ Delicias, 32	5	66
	EL BARBERILLO DE LAVAPIÉS C/ Granito c/v c/ Plomo	8	103
	LA MELONERA C/Eros 2	10	132
Barajas	**LA COLINA** C/ Ntra. Sra. de Araceli, 2	8	103
	LA CHULAPONA C/ Bahía de Palma,13	12	156
	EL BATEO C/ Pinos de Osuna, 3	12	156
Carabanchel	**LAS AMAPOLAS** C/ Óbolo, 14	8	103
	LA PATRIA CHICA C/ Patrimonio de la humanidad, 31	11	148
Centro	**LA OSA MENOR** C/ Mejía Lequerica, 21	5	66
	EL DUENDE Pza. del Dos de mayo, 2	4	53

	Escuela Infantil	Unidades	Nº plazas Ofertadas
	LA PALOMA C/ Tabernillas, 2	4	53
	EL OLIVAR C/ Olivar, 48	4	53
	ESCUELAS DE SAN ANTÓN C/ Farmacia, 13	5	66
Chamartín	**EL SOL** C/ Enrique Jardiel Poncela, 8	8	103
	LUIS BELLO C/ Juan Bautista Toledo, 5	5	66
CHAMBERÍ	**FERNANDO EL CATÓLICO** C/ Fernando el Católico, 16	7	90
CIUDAD LINEAL	**VEO VEO** C/ Condesa de Venadito, 3	7	95
	LAS AZALEAS C/ Portugalete, 6	8	103
	GIGANTES Y CABEZUDOS C/ Rafael Bergamín,28	12	156
	TARABILLA C/ Ghandi 14	8	103
FUENCARRAL EL PARDO	**LA CARACOLA** C/ Belorado, 1	6	82
	LA CORTE DE FARAÓN C/ Chantada, 41	8	103
	LA ROSA DEL AZAFRÁN C/ Cueva de Montesinos, 2	8	103
	POETA GLORIA FUERTES C/ Eunate, 6	12	156
	EL FRESNO C/ Senda del Infante	12	156
	ELENA FORTÚN Avda. Monasterio de Silos, 57	10	132
Hortaleza	**ANA DE AUSTRIA** C/ Ana de Austria, 32	12	156
	LA GRAN VÍA C/ Silvano, 99	12	156
	DOÑA FRANCISQUITA C/ Cambados, 1	12	156
	LA ARDILLA C/ Príncipe Carlos c/v c/Pintor Ignacio de	12	156

	Escuela Infantil	Unidades	Nº plazas Ofertadas
	LAS PLÉYADES C/ Secundino Zuazo, 34	12	156
Latina	**ALTAIR** C/ José Cadalso, 43	8	103
	EL MANANTIAL C/ Muñico, 2	8	103
	LA VERBENA DE LA PALOMA C/ Fuerte de Navidad, 17	12	156
	LA DEL SOTO DEL PARRAL C/ Trompa, 12	10	132
Moncloa Aravaca	**LAS VIÑAS** C/ Estudio, 6	8	103
	LA BOLA DE CRISTAL C/Islas Bisagos, 13	12	156
Moratalaz	**EL LIRÓN** C/ Pico de Artilleros, 123	8	103
	LA SABINA C/Cañón del Rio Lobos, 2	12	156
Puente de Vallecas	**EL CASERÍO** C/ María Teresa Robledo, 3	12	156
	LUISA FERNANDA C/ Cocherón de la Villa, 29	12	156
Retiro	**LAS NUBES** C/ Antonio de Nebrija, 6	8	103
	EL TREN DE ARGANDA Plaza del Dr. Laguna, 11	5	66
SALAMANCA	**RUIZ JIMÉNEZ** C/ José Picón, 17	8	103
SAN BLAS-CANILLEJAS	**HIEDRA** C/ Amposta, 34	8	103
	LAS MERCEDES C/ Samaniego, 22	8	103
	LA ALEGRÍA DE LA HUERTA C/ Helsinki, 12	12	156
	LA DEL MANOJO DE ROSAS C/ Rávena, 12	12	156
	LAS LEANDRAS C/ Deyanira	12	156
Tetuán	**AGUA DULCE** C/ Leñeros, 25	6	82

	Escuela Infantil	Unidades	Nº plazas Ofertadas
	CAMPANILLA C/ Ávila, 4	8	103
	LA BRISA Avda. de Asturias, 72	8	103
	LOS GAVILANES C/ Tiziano, 7	8	103
Usera	**LA CORNISA** C/ Cristo de la Victoria, 23	8	103
	LA OLIVA C/ Gainza, 46	8	103
	PENSAMIENTO C/ Mirasierra, 27	8	103
VICÁLVARO	**AMANECER** C/ Titanio, 7	8	103
	CIELO AZUL C/ Indalecio Prieto, 16 B	8	103
	LOS JUNCOS Pza. de la Juventud, 7	8	103
	MOLINOS DE VIENTO Fuente de arriba, 2	12	156
Villa de Vallecas	**LA REVOLTOSA** C/ José Antonio Rebolledo y Palma, 18	12	156
	LOS SOBRINOS DEL CAPITÁN GRANT Avda. de la Gavia	12	156
Villaverde	**EL ROCÍO** Ctra. de Carabanchel a Villaverde, 107	8	103
	LA LUNA C/ Benimamet, 109	6	82
	LOS PINOS C/ Rocafort, 4B	6	74
	EL MAMUT C/ Ganados del Salobral, 7	10	132

Tabla A.3.3.2 Lista de Escuelas de Música

Centro/dirección	Ubicación	Teléfono/correo electrónico	Metro/bus/cercanías
Escuela Municipal de Música Ágata C/ Doctor Martin Arévalo, 2 28021 Madrid	Villaverde	917 981 051 emagata@madrid.es	Bus: 86, 22, 79, 130, 131 Metro: Villaverde Alto
Escuela Municipal de Música Almudena Cano Pasaje Tortosa, 4 28045 Madrid	Arganzuela	915 062 722 emarganzuela@madrid.es	Bus: 19, 27, 34, 45, 47, 55, 247 Metro: Estación del Arte
Escuela Municipal de Música Antonio Machado C/ San Román Del Valle, 8 28037 Madrid	San Blas - Canillejas	917 757 472 emamachado@madrid.es	Bus: 4 , 106, 140 Metro: Alsacia
Escuela Municipal de Música Carmelo Alonso Bernaola Avenida Soto Palacios, 7 28034 Madrid	Fuencarral-El Pardo	913 340 931 embernaola@madrid.es	Bus: 66 , 124 ,137 Metro: Begoña
Escuela Municipal de Música El Capricho C/ Rambla, 31 28042 Madrid	Barajas	917 420 634 emcapricho@madrid.es	Bus: 101 , 105, 151 Metro: El Capricho
Escuela Municipal de Música Federico Chueca C/ Benita Ávila, 23 28043 Madrid	Hortaleza	917 593 235 emfchueca@madrid.es	Bus: 73, 87 Metro: Pinar del Rey
Escuela Municipal de Música Isaac Albéniz C/ Lonja de La Seda, 4 28054 Madrid	Carabanchel	915 117 273 emisaacalbeniz@madrid.es	Bus: 35, 47 Metro: La Peseta
Escuela Municipal de Música Maestro Barbieri C/ Cestona, 3 28041 Madrid	Usera	913 417 833 emmbarbieri@madrid.es	Bus: 6 , 60 , 78 , 81 , 116, 121 , 131 Cercanías Orcasitas
Escuela Municipal de Música Manuel Vázquez Montalbán C/ Francos Rodriguez, 67 28039 Madrid	Tetuán	913 118 748 emmvmontalban@madrid.es	Bus: 44 , 64 , 126, 127, 128 , 132 Metro: Francos Rodríguez
Escuela Municipal de Música María Rodrigo C/ Mantuano, 51 28002 Madrid	Chamartín	915 152 351 emmrodrigo@madrid.es	Bus: 9, 73, 16, 19, 29, 52 Metro: Concha Espina y Prosperidad
Escuela Municipal de Música y Danza Plácido Domingo C/ Téllez, 31 28007 Madrid	Retiro	914 338 558 emplacidodomingo@madrid.es	Bus: 24, 37, 54, 57, 141 Metro: Pacífico

Centro/dirección	Ubicación	Teléfono/correo electrónico	Metro/bus/cercanías
Escuela Municipal de Música de Vicálvaro Bulevar Indalecio Prieto, 16 28032 Madrid	Vicálvaro	913 713 317 emvicalvaro@madrid.es	Bus: 8 , 71 , 130 Metro: Valdebernardo
Escuela Municipal de Música Villa de Vallecas C/ Agustín García Malla, 4 28031 Madrid	Villa de Vallecas	913 328 731 emvivallecas@madrid.es	Bus: 54 , 58 , 63, 103, 142 Metro: Villa de Vallecas
Escuela Municipal de Música y Danza María Dolores Pradera C/ Farmacia, 13 28004 Madrid	Centro	917 959 898 emdpradera@madrid.es	Bus: 3 Metro: Chueca, Tribunal, Alonso Martínez

Tabla A.3.3.3.

DISTRITO	NOMBRE DEL CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Tetuán	Tetuán Punto Joven	Calle Dulcinea, 4	915 347 744
Chamberí	Centro Juvenil Chamberí	Calle Raimundo Fernández Villaverde, 2	915 353 456
Fuencarral-El Pardo	Centro de Juventud de El Pardo	Avenida Padre Cipriano, 11	913 760 652
Fuencarral-El Pardo	Centro Juvenil Hontalbilla	Calle Hontalbilla, 10	917 364 378
Carabanchel	Centro Juvenil Carabanchel Alto	Calle Alfonso Fernández, 23	915 118 980
Villa de Vallecas	Centro Juvenil El Sitio de mi Recreo	Calle Real de Arganda c/v Sierra del Torcal	913 052 448
Villa de Vallecas	Centro Juvenil el Aleph	Avenida Mediterráneo c/v Calle Zazuar	913 013 457

Tabla A.3.13.1. Relación de los proyectos con resolución definitiva de subvención para el año 2020

Entidad solicitante	Denominación Proyecto	Subvención Concedida
Fundación Red de Apoyo a la Integración Socio Laboral	Escuela de ciudadanía	10.000,00
Fundación Tomillo	Midiendo la huella voluntaria	10.000,00
Fundación Alicia y Guillermo	Comparte tu luz	10.000,00
Plena Inclusión Madrid Organización de Entidades en Favor de Personas con Discapacidad Intelectual de Madrid	Voluntariado inclusivo	8.000,00
Servicio Civil Internacional	Voluntarios promoviendo el voluntariado	8.000,00
Federación Personas Sordas de la Comunidad de Madrid	Voluntariado en lenguaje de signos	8.000,00
Médicos del Mundo	Cuidados para la intervención	8.000,00
Solidarios para el Desarrollo	Voluntariado comprometido y transformador contra la exclusión	8.000,00
Fundación Senara	Actívate	8.000,00
Centro de Animación Social Valdeperales	Pasa de nivel: hazte voluntario	8.000,00
Fundación Síndrome de Down de Madrid	Voluntariado para todos: voluntariado de personas con discapacidad intelectual.	8.000,00
Asociación Recursos para la Atención y Servicios a los Discapacitados Psíquicos y a sus Familiares (Antares)	Juntos sumamos: atención integral al voluntariado de la Asociación Antares.	8.000,00
Fundación Balia por la Infancia	Jóvenes Transformadores	8.000,00
Fundación Amigos de los Mayores	Compañía contra la soledad	8.000,00

Entidad solicitante	Denominación Proyecto	Subvención Concedida
Asociación cultural La Kalle	Voluntariado por Vallecas	6.000,00
Fundación Manantial	Tú también cuentas. Voluntariado desarrollado por y para personas con trastorno mental	6.000,00
Fundación Masnatur	Impulsando el voluntariado con Masnatur	6.000,00
Asociación Aventura 2000	Cambiando el chip, promoción del voluntariado	6.000,00
Asociación La Torre de Hortaleza	Sumando ideas - creciendo juntos: deporte inclusivo	6.000,00
Fundación Desarrollo y Asistencia	La tercera no es la vencida	6.000,00
Asociación cultural de Ayuda de la Comunidad de San Egidio de España	Jóvenes x una paz sin fronteras	6.000,00
Fundación Itaka-Escolapios Itaka Eskolapioak Fundazioa	Escuela de voluntariado	6.000,00
Movimiento por la Paz el Desarme y la Libertad	Evaluación del impacto en mentoría social y voluntariado	6.000,00
Asociación Jaire	Proyecto de voluntariado de la asociación Jaire	6.000,00
Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas	¿Tienes algo que hacer los próximos mil años? Un viaje solidario	6.000,00
Asociación Social y Cultural Culturas Unidas	Proyecto liderando	6.000,00
Arcopoli	Entendiendo el arcoíris: formación para la acción voluntaria	6.000,00
Asociación Caminar	Desarrollo asociativo: proyecto de voluntariado	6.000,00
Fundación Nantik Lum	Desarrollarse a través del voluntariado	5.361,25

Entidad solicitante	Denominación Proyecto	Subvención Concedida
Casa de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús hospital Beata Mª de Jesús	Acompaña a un enfermo y ayudas una vida	6.000,00
Acción Familiar	Seguimos contigo	6.000,00
Asociación La Frontera	Un espacio para el voluntariado	6.000,00
Asociación Parkinson de Madrid	Promover el voluntariado con discapacidad. Párkinson	6.000,00
Fundación AmpaRo	Por un ocio de calidad con personas con discapacidad intelectual	6.000,00
(Fermad) Plataforma Madrileña de Entidades para la Asistencia a la Persona Adicta y su Familia	Voluntariado: dejemos el estigma de la adicción, pasemos a la acción	6.000,00
Federación INJUCAM para la Promoción de la Infancia y la Juventud	Implicando al Voluntariado: guía del modelo de participación protagónica de INJUCAM	6.000,00

Tabla A.3. 13.2 Jornadas y reuniones

Nº de entidades subvencionadas que han asistido a la jornada informativa sobre la justificación de la subvención y presentación del manual de procedimiento año 2018:	22 entidades 35 personas asistentes
Nº de reuniones con entidades de justificación 2018:	48 reuniones
Nº de informes totales realizados de justificación.	24 Informes
Informes con propuesta de aprobación:	22 Informes
Informes con propuesta de reintegro:	2 Informes

Tabla A.3.13.1. Proyectos Puntuales del Departamento de Voluntariado en 2019

MES	Proyectos	Pers.	Acciones	MES	Proyectos	Pers.	Acciones
ENERO	Cabalgata de Reyes de la ciudad de Madrid	144	1	JUNIO	Bicicletada del Día del Medio Ambiente	10	3
	Grupos de debate sobre las cartas de servicios municipales	7	1		Grupos de Debate sobre las Cartas de Servicio de los Aparcamientos Municipales	8	1
	Feria Informativa de Adopción Animal	12	4		Special Olympics, evento de gymkhana deportiva	22	1
	Jornadas de Puertas Abiertas del Centro de Protección Animal del Ayuntamiento de Madrid	14	2		Special Olympic, pruebas adaptadas de natación	21	1
	Campaña de difusión de la Cadena Solidaria	13	3		Maratón Internacional de Patinaje de Madrid	32	1
FEBRERO	Carrera del Centenario del Metro de Madrid	14	1		Feria del libro, stand de Voluntari@s por Madrid y Casita del Pescador	20	2
	Campaña de difusión Cadena Solidaria	15	3	JULIO	Puntos Violeta	11	3
	Carrera solidaria por la Salud Mental	15	1		Apoyo a campamento urbano para menores de familias migrantes en Lavapiés	9	4
MARZO	Carrera solidaria por la esperanza	18	1		Apoyo a campamento urbano para menores de familias migrantes en Ciudad Lineal	14	8
	Apoyo al día de convivencia de la Asociación Aglutínate	5	2	AGOSTO	Apoyo a campamento urbano para menores de familias migrantes en Lavapiés	10	6
	Carrera del Taller	31	1		Puntos Violeta	17	3
	Libros a la carrera	22	1	SEPT.	Special Olympic, pruebas motrices	23	1
	Grupos de Debate sobre las Cartas de Servicio de los Servicios Funerarios y Cementerios	7	1		Puntos Violeta	38	10
	Cañada Real en marcha	29	1		II Carrera Solidaria Asociación 22Q11	15	1
	Special Olympic, Pruebas motrices Moratalaz	27	1		Bicicletada Stars 2019	38	1
ABRIL	Medio Maratón de Madrid 2019	39	1		Special Olympic, juegos psicomotores	25	1
	III MiniMaratón de Madrid	49	1		Madrid corre por Madrid	43	1

	VIIIª Gymkhana Mitológica	21	1
	EDP RockNRoll Madrid Maratón 2019	141	6
	100% Mascotas, Feria del Animal de Compañía	8	6
MAYO	Puntos Violeta	9	6
	Apoyo a las jornadas anuales de la Asociación Apertcras	8	2
	Special Olympics, juegos psicomotores	20	1
	Carrera Colores contra la violencia	31	1
	UAM Run Madrid Norte	18	1
	Un millón de pasos por la epilepsia	40	1
	XXI xx de Donación del Hospital Gregorio Marañón	22	4

Fuente: Departamento de Voluntariado

	Triatlón de larga distancia Challenge Madrid	60	1
	Special Olympic, juegos psicomotores Barajas	14	1
OCTUBRE	Special Olympic, juegos psicomotores	30	1
	Challenge contra el Hambre	31	1
	IX Carrera Down Madrid	18	1
	Apoyo a la atención de personas con diversidad funcional en el Desfile de las Fuerzas Armadas	10	1
	Corre por el Niño	82	1
	Grupos de Debate sobre las Cartas de la Residencia Internado de San Ildefonso	6	1
	Special Olympic, pruebas adaptadas Hockey y Raquetas	24	1
	Madrid con otra Mirada	72	76
	Special Olympic, pruebas motrices	23	1
	Special Olympic, evento de Juegos Psicomotores	21	1
	Carrera Popular Madrid también solidario	32	1
NOV.	Cumbre del Clima COP25 (difusión en calle)	148	17
	16 Km. Festival de Cañada Real	79	11
	Maratón de donaciones en el Hospital Gregorio Marañón	34	4
	Carrera por la Diabetes	33	1
DIC.	Día Internacional del Voluntariado	206	1
	Cumbre del Clima COP25	2024	65

Tabla A.3.13.2. Proyectos Puntuales en colaboración con los Distritos en 2019

Mes	Proyectos	Pers.	Acciones
Enero	Cabalgata de Reyes del Distrito Puente de Vallecas	25	1
	Cabalgata de Reyes del Distrito Villa de Vallecas	44	1
	Cabalgata de Reyes del Distrito Ciudad Lineal	10	1
Febrero	Año Nuevo Chino	48	1
Abril	IV Feria de Empleo de la Villa de Vallecas	6	1
	Gymkhana STEM Distrito Hortaleza	20	1
	Gymkhana STEM Distrito Tetuán	11	1
Mayo	Apoyo a la atención de las personas mayores en los Servicios Sociales del Distrito de Chamberí	16	5
	Semana de las personas mayores del Distrito de Villa de Vallecas	10	1
Junio	Apoyo a la atención de las personas mayores en los Servicios Sociales del Distrito de Chamberí	13	3
	Baile de la Mesa de Mayores del Foro Local de Usera	5	1
	Cuidado de menores en la Jornada del Día Mundial del Refugiado en Ciudad Lineal	16	1
	IV Jornadas de Inclusión Deportiva en Moratalaz	24	1
Julio	Apoyo a la atención de las personas mayores en los Servicios Sociales del Distrito de Chamberí	1	11
Septiembre	XXX Carrera popular La Melonera	104	3
Octubre	XII Carrera Popular de Tetuán	15	1
	Jornada Infantil de Chamberí	3	1
Diciembre	IX San Silvestre de Villaverde Alto	6	1
	Semana de las personas mayores del Distrito de Usera	2	1
	Cuidado de menores en la III Jornada del Día Mundial de las Personas Refugiadas en Ciudad Lineal	6	1

Fuente: Departamento de Voluntariado

Tabla A.3.13.3. Proyectos Permanentes en Distritos en 2019

Proyectos permanentes en distritos 2019	Pers.
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Hortaleza	14
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Chamberí	18
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Moratalaz	8
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Puente de Vallecas (Centro Pablo Neruda)	5
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Puente de Vallecas (Centro Ramón Pérez de Ayala)	8
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Puente de Vallecas (Centro Entrevías)	8
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Puente de Vallecas (Centro San Diego)	7
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Salamanca	46
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Vicálvaro	13
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de San Blas-Canillejas	13
Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito de Retiro	11
Apoyo al Grupo de Refuerzo Educativo para Mujeres (Centro Comunitario Casino de la Reina, distrito Centro)	4
Apoyo en el cuidado de menores del Grupo de mujeres de Servicios Sociales de Retiro	4
Apoyo en el cuidado de menores al grupo de madres y padres adolescentes (Madrid Salud, Latina)	2
Apoyo en el cuidado a menores al Grupo de Acción Social del Centro de Servicios Sociales de San Diego	4
Apoyo en el cuidado a menores al Grupo de Apoyo Familiar del Centro de Servicios Sociales de Entrevías	3
Apoyo a la atención de las personas mayores en los Servicios Sociales del Distrito de Chamberí	38
Apoyo actividades personas diversidad funcional Centro Cultural José de Espronceda (Distrito de Tetuán)	1
Apoyo en el cuidado de menores del Grupo de mujeres de Servicios Sociales de Barajas	2
Apoyo en el cuidado de menores del Grupo Multifamiliar de Villaverde	3
Apoyo en el cuidado a menores al Grupo de padres y madres de Servicios Sociales de Carabanchel	4
Apoyo en el cuidado de menores al Grupo de madres y padres adolescentes (Servicios Sociales Latina)	2
Apoyo a las personas con diversidad funcional en los talleres del Centro Cultural José de Espronceda	1
Apoyo a las personas con diversidad funcional en los talleres del Centro Cultural Santa Petronila	2
Apoyo a la Residencia Internado de San Ildefonso	1

Fuente: Departamento de Voluntariado

Tabla 3.13.4. Relación de los proyectos subvencionados en 2019

Entidad solicitante	Denominación proyecto	Subvención concedida
Fundación Red de Apoyo a la Integración Socio Laboral	Escuela de ciudadanía	10.000,00
Servicio Civil Internacional	Voluntarios promoviendo el voluntariado	10.000,00
Fundación Tomillo	Impulsando ciudadanía 2019	8.000,00
Fundación Alicia y Guillermo	Comparte tu luz	8.000,00
Asociación Cultural La Kalle	Voluntariado por Vallecas	6.000,00
Federación Personas Sordas de la Comunidad de Madrid	Voluntariado con personas sordas y familias de la ciudad de Madrid	8.000,00
Plena Inclusión Madrid Organización	Voluntariado inclusivo	8.000,00
Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas	¿Tienes algo que hacer los próximos 1000 años?: "Un viaje solidario"	8.000,00
Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad Autónoma de Madrid (FEVOCAM)	Estudio de evaluación y mejora del itinerario de voluntariado	8.000,00
Fundación Balia por la Infancia	Jóvenes transformadores	8.000,00
Solidarios Para el Desarrollo	Un voluntariado comprometido y transformador contra la exclusión	8.000,00
Fundación Senara	Contigo	6.000,00
Asociación Social y Cultural Culturas Unidas	Proyecto liderando	6.000,00
Asociación Parkinson Madrid	Promover el voluntariado con discapacidad. Parkinson	6.000,00
Asociación de Recursos para la Atención y Servicios a los Discapacitados Psíquicos y a sus Familiares (ANTARES)	Participación y fidelización del voluntariado	6.000,00
Fundación Manantial	Tú también cuentas. Voluntariado desarrollado por y para personas con trastorno mental	6.000,00
Asociación Masi Monitores Apoyo Social a la Infancia	Transforma acciones	4.500,00
Asociación aventura 2000	Cambiando el chip: promoción del voluntariado	6.000,00
Asociación Cultural de Ayuda de la Comunidad de San Egidio España	Voluntariado en el servicio de atención a la mujer y la familia San Egidio	6.000,00
La Rueca Asociación Social y Cultural	Voluntariado juvenil en intervención social y tecnología	6.000,00
Asociación Pro-personas con Discapacidad Intelectual AFANIAS	La capacidad voluntaria de la persona con discapacidad intelectual, una realidad.	6.000,00

Entidad solicitante	Denominación proyecto	Subvención concedida
Plataforma Madrileña Entidades para la Asistencia a la Persona Adicta y su Familia (FERMAD)	FERMAD: Fortaleciendo el voluntariado en adicciones con familias	6.000,00
Cauces	Es-tu-día	6.000,00
Fundación Nantik Lum	Desarrollarse a través del voluntariado	5.121,67
Asociación Caminar	Desarrollo asociativo: proyecto de voluntariado	6.000,00
Fundación Masnatur	Promoción del voluntariado en acciones de atención a personas con diversidad funcional	6.000,00
Fundación Ampao	Por un ocio de calidad con personas con discapacidad intelectual	6.000,00
Asociación La Torre de Hortaleza	Sumando ideas - creciendo juntos: deporte inclusivo	6.000,00
Asociación Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad	Fortalecimiento del programa de mentoría social y voluntariado	6.000,00
Fundación Desarrollo y Asistencia	La tercera no es la vencida	6.000,00
Fundación Síndrome de Down de Madrid	Voluntariado para todos	6.000,00
Asociación Alacrán 1997	Entre todas Alacrán	6.000,00
Fundación Itaka-Escolapios ItakaEeskolapioak Fundazioa	Escuela de voluntariado	6.000,00
Acción Familiar	Seguimos contigo	6.000,00
Médicos del Mundo	Intervención sociosanitaria con personas en situación de extrema vulnerabilidad social	6.000,00
Asociación para la Promoción y Gestión de Servicios Sociales Generales y Especializados (PROGESTIÓN)	"+Latina"	6.000,00
Fundación Alianza por los Derechos, la Igualdad y la Solidaridad Internacional	Voluntariado multiplicador por los DD.HH.: apostando por el desarrollo sostenible y la igualdad de género	6.000,00
Ecos Do Sur	Voluntarios por la inclusión	6.000,00