MADRID | Políticas Sociales, Familia e Igualdad

PLAN OPERATIVO 2025

Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo 2022-2027

Contenido

01 INTRODUCCIÓN 02

02 **DESARROLLO PLAN OPERATIVO ANUAL 2025** **05**

Eje 1: Prevención e intervención temprana 06

Eje 2: Adaptación de recursos y de metodologías de intervención 59

Eje 3: Empoderamiento, autonomía y participación 153

Eje 4: Conocimiento, sensibilización e innovación social 241

03 **ANEXO** **268**

01

INTRODUCCIÓN

Tras la presentación de la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo 2022 – 2027 "Dignitas" el 30 de noviembre de 2022 y de los diferentes Planes Operativos del 2023 y 2024 se ha continuado con la implementación de ésta desarrollando las diferentes líneas de actuación desarrolladas en este documento.

Este Plan Operativo 2025 trata de plasmar el trabajo realizado en los diferentes ejes temáticos desde el día siguiente de su presentación, 1 de noviembre de 2024, hasta el 31 de octubre de 2025, con una duración de 12 meses.

Revisados los resultados conseguidos en este Plan, se presentará la planificación del Plan Operativo 2026 en la misma línea que los anteriores.

En este tercer Plan Operativo Anual, se ha continuado impulsando acciones concretas en la adaptación de recursos y metodologías de intervención. Prueba de ello, es la modificación de dos servicios de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar como son la atención a jóvenes en calle a través del Programa A Tiempo, y la atención a personas en situación de calle y acceso a la Red Municipal a través del servicio Madrid en calle. En estas modificaciones, no sólo se han tenido en cuenta la ampliación de estos servicios, sino la creación de figuras nuevas e innovadoras dentro de los equipos profesionales como son el auxiliar de acogida, dentro del servicio Madrid en calle, como la de referente de apoyo, en el Programa A Tiempo de atención a jóvenes.

Es importante destacar durante este periodo, el estudio y planificación de la puesta en marcha de un nuevo centro de acogida que facilite una alternativa de alojamiento y acompañamiento profesional a personas de recién trayectoria en calle y con mayor autonomía. Este centro de acogida, denominado "Salamina", estará ubicado en el distrito de Vicálvaro y dará una respuesta más ágil a las personas que se encuentren en esta situación.

Además de la puesta en marcha de actuaciones novedosas, se ha continuado en la labor de adaptar los espacios, favorecer la formación específica y mejorar la coordinación con otros departamentos y áreas de protección, con el objetivo de mejorar la atención a las personas en situación de sinhogarismo.

También han sido protagonistas en este periodo acciones más innovadoras como son la creación y puesta en marcha de una herramienta de geolocalización de personas en situación en calle a través del Geoportal de personas sin hogar, que facilita una información cada vez más acertada de su situación personal, a través de la recogida de datos de los equipos profesionales del servicio Madrid en calle en coordinación con otros servicios. Y la creación y puesta en marcha de la aplicación "Dignitas", que no sólo facilita información de recursos, sino mejora la accesibilidad de los equipos de calle y facilita información de alarmas importantes para las personas que pernoctan en las calles de la ciudad.

También es importante destacar la gran colaboración que se mantiene con las diferentes entidades sociales que complementan las diferentes actuaciones municipales en materia de sinhogarismo, no sólo a través de la participación en el Foro Técnico Local sobre las personas sin hogar en Madrid y sus diferentes grupos de trabajo, sino a través de la elaboración de una línea de subvenciones específica y la creación de diferentes espacios de coordinación y colaboración para llevar a cabo actuaciones que destacamos en este documento.

Finalmente, se continúa con el análisis de los datos sociodemográficos de las personas en situación de calle y de las personas usuarias de los diferentes recursos de la Red Municipal, para planificar respuestas a corto y medio plazo y valorar la intervención realizada.

Ha sido un tercer año de análisis, de consolidación de diferentes actuaciones y de planificación hacia acciones futuras del trabajo.

Todo este trabajo hubiera sido imposible sin la implicación del equipo de la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo, Departamento, directores/as de los centros de acogida y programas, profesionales de cada uno de los recursos que llevan a cabo este trabajo diario y que se materializa en el contenido de este documento. Además, es importante destacar la colaboración y las alianzas con diferentes entidades sociales, áreas municipales y de otras administraciones que sin ellas, muchas de las actuaciones que se desarrollan en este documento, hubiera sido imposible realizarlas.



DESARROLLO PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

02

EJE 1: Prevención e Intervención Temprana

Este Eje busca prevenir el sinhogarismo a través de la detección temprana y la coordinación con recursos de atención primaria y otras redes de protección. Todo ello con la finalidad de evitar situaciones de calle y reducir al máximo el tiempo que las personas, recién iniciado este proceso de exclusión severa, pernoctan en las calles o en centros de emergencia.

1 Objetivo específico: **Evitar el inicio de procesos de exclusión social severa que puedan derivar en trayectorias de sinhogarismo**

Se centra en evitar el inicio de procesos de exclusión severa que puedan derivar en trayectorias de sinhogarismo. Llevándose a cabo las siguientes líneas de acción.

LINEA 1 – Actualización y revisión de los protocolos de actuación conjunta entre los diferentes servicios municipales para la detección de personas en grave riesgo de exclusión

■ 1.1 ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO CONJUNTO DE DETECCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE GRAVE EXCLUSIÓN POR PARTE DEL GRUPO MOTOR

Tal y como se estableció en anteriores Planes Operativos, los profesionales de atención social primaria de los diferentes distritos cuentan con un papel fundamental en la intervención y valoración de los apoyos necesarios para prevenir situaciones de sinhogarismo y trabajar conjuntamente con los equipos de calle, para realizar una atención temprana.

Durante el año 2025 se ha procedido al envío mensual de un informe con la descripción de las personas en situación de calle en cada distrito y en intervención por parte de los equipos de calle, con especial atención a las personas con una situación más vulnerable. Al mismo tiempo, en el informe se detalla el seguimiento y la intervención de las personas que se encuentran en situación de extrema exclusión social en asentamientos, agrupamientos y zonas de impacto detectados en cada distrito por parte de los equipos de asentamientos.

A su vez, como procedimiento de intervención coordinada, desde los Departamentos de Servicios Sociales de los distritos se detectan diversas situaciones de personas en calle, lo que facilita que los equipos puedan acceder a mayor número de personas en situaciones vulnerables. En concreto se cuenta con el procedimiento para que desde los Centros y Departamentos de Servicios Sociales de los 21 distritos puedan realizar **propuestas de intervención por parte del servicio de Madrid en calle con personas, agrupamientos y asentamientos detectados**. Al mismo tiempo, dentro del marco de la intervención coordinada desde el Departamento de Servicios Sociales de Ciudad Lineal, Arganzuela, Moncloa - Aravaca y Usera se ha planteado la necesidad de constatar

las situaciones de calle detectadas desde el distrito con las reflejadas en los informes mensuales recibidos, para aunar criterios de intervención y unificar las localizaciones específicas, para favorecer la detección, así como el proceso de vinculación e intervención social a desarrollar por parte de los equipos de calle. Del mismo modo se continúa con la implementación del procedimiento de actuación con los servicios de atención social primaria, garantizando el acceso a prestaciones y facilitando itinerarios de intervención con personas detectadas en calle y con vinculación a los servicios sociales que se desarrollará de forma más específica en la línea 27.

Entre los proyectos propios de servicios sociales del distrito de Arganzuela, cuentan con un proyecto de convivencia en el que participa un equipo externo de educadores sociales. Una de las actuaciones de dicho proyecto es una **Mesa de Sinhogarismo**, coordinada por el Departamento de Servicios Sociales, cuyo objetivo es abordar interdisciplinarmente la situación de sinhogarismo en el distrito y en la que participan diferentes recursos y servicios públicos y privados. El Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar forma parte de dicha mesa junto a la coordinación del servicio Madrid en calle en la que se trabajan acciones a nivel comunitario fomentando la participación de las personas en situación de calle. Se han celebrado tres reuniones.

Para terminar, durante este periodo, las Jefas de Departamento realizaron una reunión en el Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca en la cual tuvieron la oportunidad de conocer la nueva sede del servicio Madrid en calle y los perfiles de atención del nuevo centro de acogida.



Visita de las Jefas de Departamento de Servicios Sociales al Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca

1.2 REALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN CON LOS DEPARTAMENTOS IMPLICADOS DE GRUPO MOTOR, PARA ESTABLECER MECANISMOS DE DETECCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE GRAVE EXCLUSIÓN

Se han continuado con las reuniones con los Departamentos pertenecientes al Grupo Motor, con el objetivo de mejorar la coordinación e intervención conjunta con cada uno de los servicios, creando nuevos protocolos o realizando seguimiento de algunos de ellos.

Con el Departamento de Samur Social y Emergencia Social, además de las reuniones correspondientes al seguimiento y evolución de la Campaña municipal contra el Frío y este año de ola de calor, se han mantenido once reuniones específicas para evaluar y realizar seguimiento de varios procedimientos conjuntos::

- Procedimiento de actuación coordinada de los servicios municipales ante los asentamientos.
- Procedimiento de intervención en situaciones de emergencia con personas sin hogar.
- Procedimientos de activaciones por emergencias climáticas (ola de calor, ola de frio e inundaciones).
- Procedimiento coordinación con hospitales.
- Coordinación y traslado de las personas en situación de calle al dispositivo de emergencia de Pinar de San José y que pernoctaban en el aeropuerto.
- Puesta en marcha y conocimiento del Geoportal de personas sin hogar para la actuación en situaciones de emergencia.

Además durante este periodo se ha facilitado **cuatro sesiones** de formación por parte del equipo del Departamento, a todo el equipo técnico de Samur Social en diferentes turnos, para actualizar información y revisar criterios con el objetivo de mejorar la coordinación de ambos servicios. Con



Sesión de formación en la Central del servicio Samur Social

el **Departamento de Coordinación y Programación de Atención Social Primaria**, se continúa con la implementación y seguimiento del procedimiento de empadronamiento de las personas sin hogar en los Centros de Servicios Sociales.

1.3 IMPLEMENTACIÓN DE UN PROTOCOLO DE COORDINACIÓN DE GRUPO MOTOR, DURANTE CAMPAÑA DE FRÍO, PARA REALIZAR UNA DETECCIÓN TEMPRANA EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN RESIDENCIAL Y PREVENIR SITUACIONES DE SINHOGARISMO.

El 23 de noviembre de 2024 se inicia la Campaña municipal contra el Frío con una doble finalidad: reforzar la atención dirigida a las personas sin hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid durante los meses de invierno y atender a aquellas personas empadronadas que experimentan situaciones de emergencia social y que, como consecuencia de ellas, se quedan en situación de calle.

Durante el período de activación de la Campaña municipal contra el Frío 2024-2025 se ha mantenido el protocolo de coordinación interdepartamental liderado por el Departamento de Samur Social y Emergencia Social poniéndose en marcha, al igual que en el período anterior, una mesa de coordinación en la que se convoca a profesionales de diferentes Departamentos del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad como son el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, Departamento de Convivencia e Integración, Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, Departamento de Prevención de Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar y Departamento de Samur Social y Emergencia Social.

En este período se han llevado a cabo 3 sesiones de la mesa de coordinación en las que se ha aportado información sobre evolución de la Campaña municipal contra el Frío en sus diferentes dispositivos y se han valorado casos de alta complejidad.

Según datos facilitados por el Departamento de Samur Social y Emergencia Social, durante el período de duración de la Campaña municipal contra el Frío 2024-2025 se han atendido a 1630 personas en los diferentes dispositivos (1296 hombres y 334 mujeres) y, entre los perfiles atendidos, destaca el aumento de personas mayores de 65 años y de jóvenes entre 18 y 30 años, respecto a períodos anteriores.

De las personas que fueron alojadas en los dispositivos, el 61,2% se encontraba en situación de exclusión socio-residencial, mientras que el 38,8% tenían trayectorias previas de situación de sinhogarismo, evidenciando la diversidad y gravedad de las situaciones atendidas. En este período han sido atendidas en Campaña municipal contra el Frío, 238 personas que cuentan con seguimiento en Equipo de Calle.

Desde mediados de diciembre y hasta final de Campaña municipal contra el Frío se ha comenzado a medir el indicador de cronicidad arrojando los siguientes resultados en base a la muestra de 1297 personas: el 65,8% llevaba entre 1 y 6 meses en situación de calle mientras que un 10,6% de las personas atendidas llevaba más de 3 años en situación de calle. Estos datos evidencian la necesidad de potenciar las actuaciones a nivel preventivo en materia de sinhogarismo.

Desde Campaña municipal contra el Frío se han realizado 753 derivaciones a diferentes redes de apoyo de carácter preventivo y/o estable habiendo accedido un total de 313 personas a plaza de alojamiento en distintas redes de atención.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
1.1. Envío informes mensuales a los Centros de Servicios Sociales de la situación de las personas en situación de calle de cada Distrito.	• 21 distritos han recibido informes mensuales (252 informes mensuales)	• DGISyCD y DGSSyAD
1.2 Realización y seguimiento de protocolos de actuación con los Departamentos implicados de Grupo Motor, para establecer mecanismos de detección de personas en situación de grave exclusión.	• Protocolos realizados SI • 15 reuniones realizadas.	• Grupo Motor
1.3. Implementación de un protocolo de coordinación de Grupo Motor, durante Campaña municipal contra el Frío, para realizar una detección temprana en situación de exclusión residencial y prevenir situaciones de sinhogarismo.	• Protocolo realizado SI • 3 reuniones realizadas de coordinación de Campaña de Frío. • 313 personas han accedido a recursos estables.	• Grupo Motor

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
1.1. Envío de informes mensuales a los centros de Servicios Sociales de la situación de las personas en situación de calle de cada Distrito.	• Envío de Informes (SI/NO)	• DGISyCD y DGSSyAD
Solicitudes de intervención desde Departamentos de Servicios Sociales a Servicio Madrid en calle de personas detectadas en situación de calle	• Nº de solicitudes	
1.2 Realización y seguimiento de protocolos de actuación con los Departamentos implicados de Grupo Motor, para establecer mecanismos de detección de personas en situación de grave exclusión.	• Protocolos revisados (SI/NO) • Protocolos realizados (SI/NO) • N. º de reuniones realizadas	• Grupo Motor
1.3. Consolidación y mantenimiento del protocolo de coordinación de Grupo Motor, durante Campaña municipal contra el Frío, para realizar una detección temprana en situación de exclusión residencial y prevenir situaciones de sinhogarismo.	• Mantenimiento y consolidación del protocolo (SI/NO) • N. º de reuniones realizadas • N. º de personas que han accedido a recursos estables.	• Grupo Motor

LINEA 2 – Elaboración de una escala de valoracion social que determine la intervención y modalidad de intervención genérica en cada caso atendido desde los centros de servicios sociales, orientado a la prevención

La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su sesión de 23 de mayo de 2024 adoptó, entre otros, el acuerdo por el que se aprueba el Plan Estratégico Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid 2023-2027.

En el acuerdo 1 se establece la necesidad de pre-especializar la atención social primaria en torno a líneas significativas de actuación. Dentro de sus medidas aparece la necesidad de referenciar las garantías de la atención a través de plazos de prestación del servicio, garantizando una atención por parte de un trabajador social en un plazo inferior a 24 horas en caso de urgencia, 5 días en casos prioritarios y 15 días en casos ordinarios.

Se ha trabajado en la definición de conceptos y supuestos, así como la atención a estas situaciones, con el objetivo de detectar situaciones que requieran una intervención temprana y más preventiva.

Estas medida se ha incorporado en todos los Centros de Servicios Sociales con la definición de los supuestos de casos de atención urgente, prioritaria y ordinaria y con la puesta en marcha del SIA (Servicio de Información y Acogida). Para ello se han incorporado nuevos profesionales en todos los Centros de Servicios Sociales con el objetivo de recepcionar y atender a las personas que acuden, facilitando la información necesaria y valorando los casos que requieren de una atención de urgencia, prioritaria y ordinaria en el plazo establecido.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
2.1. Se llevará a cabo un pilotaje en un Centro de Servicios Sociales que permita establecer de manera adecuada el grado de urgencia, especialización, intensidad, metodología y seguimiento de intervención social.	• Pilotaje realizado SI	• DGSSyAD
2.2. Se implementará esta Escala de valoración (urgencia, prioritario y ordinario), social en todos los Centros de Servicios Sociales.	• Todos los Centros de Servicios Sociales	• DGSSyAD

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
2.1. Se llevará a cabo un pilotaje en un Centro de Servicios Sociales que permita establecer de manera adecuada el grado de urgencia, especialización, intensidad, metodología y seguimiento de intervención social.	• Pilotaje realizado SI	• DGSSyAD
2.2. Se implementará esta Escala de valoración (urgencia, prioritario y ordinario), social en todos los Centros de Servicios Sociales.	• Todos los Centros de Servicios Sociales	• DGSSyAD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
2.1. Se llevará a cabo un pilotaje en un Centro de Servicios Sociales que permita establecer de manera adecuada el grado de urgencia, especialización, intensidad, metodología y seguimiento de intervención social. Implementándose una escala de valoración para priorizar los supuestos de urgencia, prioritario y ordinaria en la atención a la ciudadanía.	• Pilotaje realizado en todos los Centros de Servicios Sociales	• DGSSyAD

LINEA 3-Participación en las mesas comunitarias existentes o de nueva creación en los distritos, junto con el tejido asociativo, en las que se aborde la cuestión de la exclusión y del sinhogarismo y se programen acciones preventivas y de sensibilización desde el ámbito comunitario.

■ 3.1 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS, PROGRAMAS Y PLANES COMUNITARIOS PROPIA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

En el acuerdo 15 del Plan Estratégico, se desarrollan las medidas para reforzar esta dimensión comunitaria, teniendo en cuenta la especialidad de cada territorio. Para ello, está en proceso la realización de un mapeo de los recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario para su adecuación a la demanda ciudadana. Esta actuación será necesaria para el diseño e implementación de esta herramienta metodológica.

■ 3.2 SE PARTICIPARÁ, POR PARTE DE LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR, EN LAS DIFERENTES MESAS COMUNITARIAS DE LOS DISTRITOS.

La participación en las mesas comunitarias favorece la integración social, como un miembro más de la comunidad, de las personas usuarias de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, promoviendo encuentros de conocimiento mutuo, sensibilización y convivencia.

Recurso de la Red Municipal	N.º de mesas en las que han participado
Centro Municipal de Acogida “San Isidro”	4
Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”	3
Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”	2
Centro Municipal de Acogida y de Día “La Rosa”	2
Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”	2
Equipos de Calle (Servicio “Madrid en calle”)	2
Programa “No Second Night”	1
Programa “Construyendo Hogar”	1
Programa “Housing Led”	5
Programa “A Tiempo”	4
Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado	3
Total	29

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Centro Municipal de Acogida San Isidro

Mesa Comunitaria de Moncloa. En el marco de las actuaciones impulsadas por la Mesa Comunitaria del distrito de Moncloa - Aravaca, se ha desarrollado una estrategia integral orientada a la mejora de la convivencia y la interacción vecinal, con especial atención al entorno del centro comercial Príncipe Pío y zonas adyacentes. Esta intervención ha contemplado no sólo el trabajo con las personas usuarias de los centros municipales de acogida San Isidro y La Rosa, sino también con aquellas que se encuentran en situación de calle en seguimiento por el equipo de calle de la zona del servicio Madrid en calle, promoviendo una respuesta comunitaria coordinada y sensible a las necesidades del territorio.

Entre las actuaciones más destacadas se encuentran:

- La realización de sesiones informativas y formativas en las asambleas de los centros de acogida.
- La realización de prospecciones de la zona por parte de los equipos técnicos de los centros, con el objetivo de identificar situaciones de vulnerabilidad para actuar y proponer medidas que promuevan una convivencia positiva entre las personas usuarias de los centros y el vecindario. Durante la duración de este Plan Operativo Anual, se han realizado 48 prospecciones. Como resultado de estas acciones, se ha observado una reducción significativa del impacto vecinal. Los espacios comunes del barrio, como parques y zonas verdes, han mejorado su estado (dato confirmado con los servicios de limpieza y jardines del barrio), concentrándose el número de personas en este momento en las zonas aledañas a los centros.
- La realización de reuniones de coordinación. Durante este periodo se han mantenido 2 reuniones generales, además de múltiples contactos y coordinaciones con las distintas entidades comunitarias del barrio.

Mesa Vulnerabilidad de Moncloa – Aravaca. Durante el presente ejercicio, la Mesa Comunitaria del distrito de Moncloa-Aravaca ha reforzado su labor de detección, valoración y seguimiento de personas mayores en situación de vulnerabilidad y aislamiento social, consolidándose como un espacio de coordinación interinstitucional clave para la atención integral a este colectivo. Desde el centro se ha continuado con la participación en esta mesa y la implementación de una acción comunitaria que se realizó el 24 de abril con el objetivo principal de sensibilizar y concienciar a la población en general sobre la soledad no deseada y detectar situaciones de vulnerabilidad o personas clave. Se han mantenido 3 reuniones.

subir calidad



Mesa de Vulnerabilidad de Moncloa-Aravaca

Mesa Social de Moncloa – Aravaca. Se configura como un espacio de trabajo comunitario orientado a la creación de redes de apoyo y colaboración entre profesionales y entidades que desarrollan su labor en el distrito o que mantienen algún tipo de vinculación con el mismo. El objetivo principal de esta iniciativa es fortalecer la cohesión social mediante el intercambio de experiencias, recursos y buenas prácticas, generando sinergias que reviertan en un beneficio directo para la comunidad. Durante este periodo se ha asistido a 3 reuniones, trabajando sobre la creación de una escuela de familias en los centros escolares del distrito.

Mesa Intergeneracional de Moncloa - Aravaca. El centro se incorpora en el mes de mayo a esta mesa que nace como un espacio de trabajo comunitario orientado a promover sinergias entre los colectivos de personas jóvenes y mayores del distrito, favoreciendo el intercambio de experiencias, valores y aprendizajes mutuos. Entre las líneas de actuación que se están desarrollando destaca la programación de sesiones de sensibilización en centros educativos del barrio, con el objetivo de acercar la realidad de las personas mayores a los más jóvenes y fomentar el respeto intergeneracional. Se está trabajando sobre la idea de la creación colaborativa de un cuento, en el que participan tanto personas mayores como personas en situación de sinhogarismo del distrito, como herramienta de expresión, visibilización y construcción de memoria colectiva. Esta iniciativa busca fortalecer los vínculos comunitarios, combatir el aislamiento social y generar espacios de encuentro que contribuyan a una convivencia más inclusiva y enriquecedora para todos los grupos de edad.



Visita con desayuno de personas usuarias de centros de mayores a San Isidro

■ Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives:

Mesa "Vicálvaro se Cuida". Es la Red de Salud Comunitaria de Vicálvaro como expresión colectiva de la salud de una comunidad definida, determinada por la interacción entre las características de las personas, las familias, el medio social, cultural y ambiental, así como por los servicios de salud y la influencia de factores sociales, políticos y globales. Surge en el año 2017 y se desarrolla mediante varias actuaciones relacionadas con el cuidado del medio ambiente y la promoción de la salud con talleres gratuitos, actividades y mercadillos en los que destaca la participación directa de personas usuarias del centro, consiguiendo una buena y positiva interacción con el vecindario. Los talleres de este año han sido: Día de la Salud por Vicálvaro y Día Mundial de la Salud.

Espacio de Igualdad Gloria Fuertes de Vicálvaro. Forma parte del servicio público especializado en la promoción de la igualdad a través de la sensibilización y concienciación ciudadana; el empoderamiento de las mujeres; y la prevención, detección y reparación de la violencia machista.

Enredadas. Se trata de una plataforma compuesta por la vecindad y personal técnico quienes se reúnen mensualmente con el fin de trabajar en pro de la igualdad de género y para erradicar la violencia contra las mujeres en el distrito de Vicálvaro. Una de las iniciativas que se están llevando a cabo desde la plataforma es la creación de espacios de confianza para la prevención de la violencia machista, iniciativa en la que se han implicado diversos comercios y recursos sociales y sanitarios del distrito con la finalidad de convertirse en referentes para la población de la zona.

■ Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo:

Mesa Sociolaboral Hortaleza, de carácter mensual, donde se coordinan los recursos comunitarios ubicados en el distrito para dar a conocer el trabajo de las entidades y organizaciones e informar de las actividades que realiza cada una de ellas, ofrecer apoyos mutuos, potenciar el impacto del trabajo de las entidades a través del trabajo en red y crear la Feria de Empleo del distrito de Hortaleza.

Mesa Hortaleza Violeta. Su objetivo es mejorar la salud de las mujeres a través de actividades de sensibilización sobre las desigualdades sufridas con relación al género y la prevención de violencias machistas. Se celebra mensualmente.



Cartelería de la Mesa Sociolaboral de Hortaleza

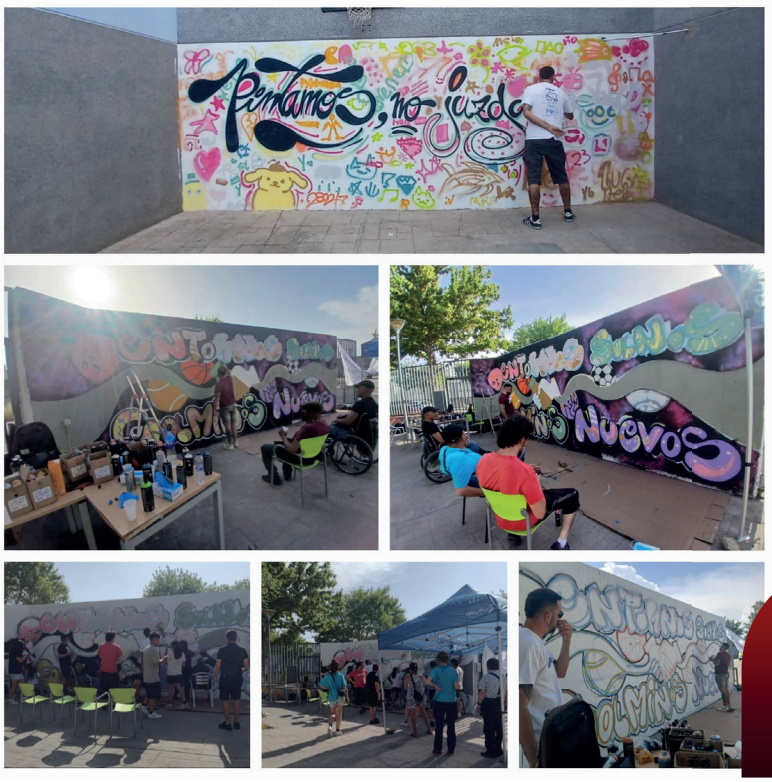
■ Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa:

Mesa Comunitaria de Moncloa, espacio de intervención conjunta con el Centro Municipal de Acogida San Isidro para la mejora de la convivencia, el cuidado del entorno y la reducción del impacto tanto de las personas usuarias de ambos centros como vecinas y vecinos del barrio y otras personas en situación de sinhogarismo.

Mesa Soledad No Deseada, del distrito de Moncloa - Aravaca para la concienciación de la población general sobre esta problemática. Se participa en jornadas abiertas para visibilizar los recursos y la realidad de las personas que la sufren. Conectar los diferentes redes de atención que sufren esta realidad, para combatir la soledad no deseada.

Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta:

Mesa Comunitaria de Latina Joven, una red de entidades del distrito que intervienen desde diversos ámbitos, que trabajan de manera interdisciplinar, conjunta y coordinada, para favorecer el desarrollo integral del distrito de Latina con el objetivo principal de ser un canal de detección y respuesta de necesidades de la comunidad. El centro se incorpora a esta mesa en febrero de 2025 a través de una acción promovida por el CAD (Centro de Atención a las Adicciones) de Latina, en la que un grupo de jóvenes, con los que están interviniendo a través del arte y la pintura, conjuntamente con personas residentes han realizado un mural en el propio centro. A raíz de la primera sesión a la que se acude, el centro se incorpora en la mesa comunitaria de Salud Mental, mediante el psicólogo, y se inscribe en la Feria de entidades del distrito para visibilizar la realidad de las personas en situación de sinhogarismo, fomentando su participación en el entorno comunitario.



Realización de dos murales en el Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta

■ Servicio Madrid en calle:

Mesa de África, dirigida desde el Proyecto de Intervención Social Comunitaria de servicios sociales del distrito Centro con la participación de servicios públicos y entidades que intervienen con población africana en dicho distrito para coordinar la intervención conjunta y fomentar actividades participativas a nivel del vecindario. Tanto el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar como la coordinación del servicio Madrid en calle, acudieron como invitados para impartir una sesión informativa, integrándose el Equipo de Asentamientos de la zona en la mesa.

■ Programa No Second Night:

Mesa de empleo Usera, en la que participan recursos especializados y entidades del Tercer Sector. Se celebra mensualmente y se realiza una jornada de empleo anual para las personas residentes en el distrito. Su objetivo es la orientación formativo-laboral.

■ Programa Housing First "Construyendo Hogar":

Mesa en materia de Violencia de Género del distrito de Arganzuela, donde se aborda específicamente la violencia de género y en la que se interviene conjuntamente con casos individuales para dar la respuesta más adecuada teniendo en cuenta los servicios comunitarios. Desde el programa, se compartió la situación de una de las mujeres del programa y está en proceso de intervención.

■ Programa Housing Led:

Mesa Comunitaria "Red Viva" del distrito de Villa de Vallecas cuyo objetivo es realizar un trabajo más eficiente y coordinado entre entidades para contribuir al desarrollo comunitario de dicho distrito. Acuden entidades de la red de adicciones, salud mental, espacios de igualdad, mayores, jóvenes y servicios sociales, así como asociaciones vecinales.

Mesa Comunitaria técnico – vecinal en el barrio de San Cristóbal de los Ángeles del distrito de Villaverde. Se celebra en el Centro de Innovación Vecinal y Desarrollo (CINESIA) de manera bimensual a la cual acuden diferentes entidades, recursos y asociaciones vecinales. Se abordan los temas relevantes en relación con la situación dada en el momento en el barrio y surgen acciones comunitarias para su abordaje.

Mesa Comunitaria de Villaverde Alto y Marconi, un espacio de encuentro y diálogo de todos los agentes del barrio: la ciudadanía, los recursos técnicos, las asociaciones y la Administración. En ella se comparten inquietudes e informaciones sobre el barrio, se planifican acciones comunitarias y se abordan soluciones colectivas a los retos identificados.

Mesa Comunitaria Los Rosales del distrito de Villaverde con carácter mensual. El objetivo es trabajar la convivencia intercultural, la información comunitaria mediante un blog de recursos y el cuidado del entorno.

Mesa Distrital de Villaverde "Uniendo Barrios" donde se realizan diferentes actividades en los barrios del distrito. Del mismo modo que en la mesa comunitaria de Villa de Vallecas acuden entidades de la red de adicciones, salud mental, espacios de igualdad, mayores, jóvenes y servicios sociales, así como asociaciones vecinales.

Las Mesas Comunitarias de los barrios de Villaverde diseñan, ponen en marcha y evalúan las medidas recogidas en el II Plan de Convivencia del Distrito.

■ Programa A Tiempo:

Mesa Coordinadora de entidades de intervención social del distrito de San Blas – Canillejas, un espacio de relación entre entidades del Tercer Sector, servicios públicos comunitarios, instituciones vinculadas con la intervención social y entidades vecinales con el objetivo de generar un espacio de participación ciudadana para mejorar la convivencia en el distrito.

Mesa de Juventud y Espacio Joven de San Blas - Canillejas, donde se realiza un intercambio mutuo de experiencias y se desarrollan actividades en las que participan los jóvenes del programa.

Espacio de Igualdad Lucía Sánchez Saomil. Ofrece talleres, dinámicas, actividades, actuaciones de concienciación contra la violencia de género y su mitigación. En concreto, se ha participado en un Grupo Motor contra Violencias Machistas y la creación de un grupo para concienciación de actitudes masculinas en la intervención social; ambos grupos dirigidos a hombres.

Mesa Convivencia y Diversidad San Blas - Canillejas, en la que se proponen actividades de colaboración, mediación vecinal y actuaciones comunitarias para fomentar la participación y coordinación. Además, se mantienen sesiones de sensibilización y encuentros que fomenten la buena convivencia y el cuidado mutuo. Se planifica una reunión mensual.

■ Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado:

Mesa de vivienda "Viviendo en Red", de los distritos de Carabanchel y Latina, creada como un espacio de encuentro entre entidades e instituciones que trabajan en el ámbito de la vivienda. Promueve la coordinación, el intercambio de información y experiencias. Además, permite abordar cuestiones sociales vinculadas con la vivienda y la identificación de necesidades relacionadas con el acceso y mantenimiento de la vivienda en la población atendida. En el marco de la mesa se han desarrollado diversas presentaciones y sesiones formativas para profesionales, entre las

que cabe señalar la metodología Futuro & Go, presentada por la red FACIAM (Federación de Asociaciones y Centros de Ayuda a Marginados), las novedades sobre el Nuevo Reglamento de Extranjería y una sesión informativa sobre solicitud de vivienda pública de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS).

Mesa de igualdad "Enredarse", del distrito Centro. Es un espacio de coordinación y colaboración entre profesionales, orientado a promover la igualdad de género y compartir buenas prácticas mediante formación, intercambio de experiencias y planificación de acciones comunitarias. Su trabajo se centra en fortalecer redes comunitarias, consolidar la transversalidad de género y visibilizar acciones con perspectiva de género. Entre sus iniciativas destacan formaciones sobre prevención del abuso y violencia de género, gestión de conflictos, acceso al Sistema Público de Salud y la Asesoría de Salud Sexual y Reproductiva del Centro Social Comunitario Annette Cabelli. Se ha participado activamente en la mesa, asistiendo a espacios de encuentro vecinal, actividades comunitarias como el 8M y la exposición "Trapos sucios".

Mesa de Empleo de distrito Centro, en la que participan servicios públicos y entidades del tercer sector para favorecer la inserción laboral de los vecinos del distrito, promoviendo el empleo y fortaleciendo el trabajo en red. Entre los principales retos identificados se encuentran la dificultad en el acceso al empleo de personas migrantes en situación irregular o solicitantes de asilo, la inclusión laboral de personas LGTBIQ+ y las barreras derivadas del idioma ante la limitada oferta de clases de español y la escasa adaptación de las formaciones. Entre las actuaciones de esta mesa, se celebró la I Feria de Empleo del Distrito Centro el día 24 de abril de 2025 en el Parque Casino de la Reina con los objetivos de conectar con empresas, descubrir ofertas laborables y participar en talleres de empleabilidad. Desde los Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado se realizó una sesión informativa previa para fomentar la participación y aprovechar al máximo esta oportunidad, en la que se explicó cómo funciona la feria y cómo prepararse para sacarle el mayor partido.



Cartel de la I Feria de Empleo de distrito Centro

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
3.1. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propia del Ayuntamiento de Madrid.	• Diseño de Herramienta NO	• DGSSyAD
3.2. Se participará, por parte de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, en las diferentes mesas comunitarias de los distritos.	• 11 distritos en los que se ha participado. • 29 mesas en las que se ha participado.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
3.1. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propia del Ayuntamiento de Madrid.	• Diseño de Herramienta SI/NO • Porcentaje de implementación	• DGSSyAD
3.2. Se incrementará la participación, por parte de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, en las diferentes mesas comunitarias de los distritos.	• Nº de distritos en los que se ha participado. • Nº de mesas en la que se han participado.	• DGISyCD

LINEA 4-Difusión de la información a la ciudadania sobre los servicios sociales a través de campañas informativas

4.1 PUESTA EN MARCHA DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS CORPORATIVAS DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Siguiendo la línea del Plan Operativo de 2024, se continúa trabajando en el diseño de la imagen para realizar otra campaña municipal en materia de sinhogarismo, con el objetivo de contribuir a la sensibilización y reducir los casos de aporofobia, discriminación y delitos de odio contra estas personas.

Con el contenido del mensaje, **una persona sin hogar es una persona "Igual que tú"**, se ha trabajado en el grupo de trabajo alineado con el Eje 4 de esta Estrategia, centrándose en la sensibilización. La propuesta es abordar esta campaña, teniendo en cuenta las emociones que pueden sentir y sienten las personas en situación de sinhogarismo, ante situaciones cotidianas de la vida diaria.

Asimismo, durante este periodo, concretamente desde el 27 de octubre de 2025 al 9 de noviembre de 2025, se ha continuado con la difusión del mensaje **una persona sin hogar es una persona "Igual que tú",** en 47 medios digitales, su objetivo es visibilizar y sensibilizar a la ciudadanía sobre la realidad del sinhogarismo.



Desde el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad continúan llevándose a cabo otras campañas informativas de sensibilización durante este periodo.

La campaña #IdentificalaViolenciaMachista que acompañó la conmemoración y reivindicación por el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres.



La campaña #Identificala ViolenciaMachista

Además, se llevó a cabo de nuevo la campaña #EstoEsViolencia en la celebración de 14 Febrero, del Día de San Valentín.



Campaña #EstoEsViolencia

La campaña Aceleremos por la Igualdad, en conmemoración del día internacional de la mujer, el 8 de marzo.



La campaña Aceleremos por la Igualdad

En este año, también se llevó una campaña, coincidiendo con la presentación del Plan de Natalidad y la Conciliación.



Plan de Natalidad y la Conciliación

En el ejercicio de los compromisos asumidos en el III Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, la Dirección General de Función Pública, mantiene la campaña gráfica **¡NI UNA!** que pretende contribuir a la visibilización de la violencia sexual.



"Puertas que abren historias" en Madrid es una iniciativa de la Asociación de Acogimiento Familiar (ASEAF) que busca promover el acogimiento familiar para niños y adolescentes tutelados, colocando puertas en lugares emblemáticos de la ciudad para visibilizar la necesidad de hogares de acogida. La utilización de las puertas es un gran símbolo de la entrada a un nuevo hogar.



Campaña "Puertas que abren historias" en Madrid

Finalmente, en este periodo han coincidido diferentes aniversarios de servicios incorporados en esta área de Gobierno, como son el **20º aniversario de Voluntarios por Madrid, y el 20ª aniversario de la creación de los Centros de Apoyo a la Familia**, al que se le ha dedicado un cupón.





20º aniversario de Voluntarios por Madrid y los CAF (Centros de Apoyo a las Familias)

También se celebró **el 30º aniversario de la creación del Programa Municipal de Cooperación con Países en Desarrollo**, siendo pionera en cooperación internacional, donde el Ayuntamiento de Madrid, ONGD y entidades financian proyectos de cooperación, ayuda humanitaria y educación para la ciudadanía. Coincidiendo con esta celebración, se han llevado a cabo diversos actos y la presentación de una campaña municipal **“Hay algo de Madrid en todo el mundo”**





30º Aniversario del Programa Municipal de Cooperación y Campaña Municipal

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
4.1. Puesta en marcha de campañas informativas corporativas de sensibilización e información de los servicios sociales.	• 12 campañas realizadas de otros ámbitos.	• CG

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
4.1. Puesta en marcha de campañas informativas corporativas de sensibilización e información de los Servicios sociales.	• Nº de campañas informativas realizadas.	• CG

LINEA 5-Elaboración de un protocolo que incorpore la participación de todos los recursos comunitarios en cada centro de servicios sociales, reforzando la dimensión preventiva y comunitaria de los servicios sociales

Las actuaciones propuestas están a la espera de la puesta en marcha del Plan Estratégico del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid 2023-2027.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
5.1. Elaborar protocolo que incorpore la participación de todos los recursos comunitarios en los Centros de Servicios Sociales	• Elaboración del protocolo. NO	• DGSSyAD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
5.1. Elaborar protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos del Ayto. presentes en los distritos, así como de otras Administraciones clave.	• Elaboración del protocolo SI/NO	• DGSSyAD

2 Objetivo específico: **Promover el mantenimiento de la vivienda a personas en riesgo de exclusión social**

LINEA 6-Facilitación y agilización de apoyos y prestaciones desde la atención social primaria ante situaciones de exclusión social

6.1 SE CREARÁN LAS OFICINAS DE GESTIÓN DE PRESTACIONES EN LAS QUE SE PUEDA REALIZAR LA TRAMITACIÓN, SEGUIMIENTO Y JUSTIFICACIÓN POSTERIOR DE LAS AYUDAS

En esta línea de acción se crearon en el año 2023 cuatro oficinas municipales de información de prestaciones. Este servicio lleva a cabo tareas de información, orientación y acompañamiento vinculados a la tramitación del Ingreso Mínimo Vital, así como cualquier gestión que deba realizar la persona interesada/titular con relación a la prestación.

Además, orienta acerca de los requisitos de acceso a otras prestaciones y ayudas sociales de naturaleza no municipal. Ofrecen apoyo en la tramitación de solicitudes, en línea, presencial, así como cualquier gestión que deba realizar la persona interesada/titular con relación a las mismas.

También apoyan en la realización de trámites electrónicos relacionados con la gestión de prestaciones y ayudas sociales (apoyo en la apertura de una cuenta de correo electrónico, tramitación de firma electrónica, descarga de aplicaciones…)

Estas cuatro oficinas están zonificadas por distritos. En este periodo se han atendido un total de **57.733 personas**.

En el perfil de la población atendida mayoritariamente, las mujeres suponen un 69,60% de las personas atendidas, frente a un 30,40% de hombres. Las personas españolas han acudido en mayor medida a estas oficinas (69,80%) que los extranjeros/as (30.20%).

Si atendemos a la distribución por edad, las franjas de edad mayoritarias siguen siendo las comprendidas entre los 35 y 49 años (32 %) y de los 50 a 64 años (31,57 %). Es lógico, teniendo en cuenta que la mayor parte de la atención de las oficinas se centra en informaciones y gestiones relacionadas con el Ingreso Mínimo Vital, al ser la población que solicita mayoritariamente esta prestación.

Además, se han creado y puesto en marcha **cuatro oficinas de gestión de prestacione**s en las que se realizará la tramitación, seguimiento y justificación de ayudas económicas, con especial consideración a las que se abonan de modo periódico con carácter previo a la justificación (Tarjeta Familias), aliviando la saturación de las unidades administrativas de los Centros de Servicios Sociales, favoreciendo la homogeneización de los procesos relativos a las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales para reducir la inequidad existente entre territorios.

La tramitación, seguimiento y justificación de estas ayudas se llevará a cabo desde las cuatro oficinas de prestaciones económicas que darán cobertura a los 21 distritos de la ciudad de Madrid haciéndose necesaria una zonificación:

- 1-Distrito de Tetuán, calle Bravo Murillo 357
- 2-Distrito de Usera, calle Avena 5 y 7
- 3-Distrito de Puente de Vallecas, calle José Serrano 19
- 4-Distrito de Ciudad Lineal, calle San Felicidad 37-39

En cada una de estas oficinas se han incorporado 15 profesionales para realizar esta gestión.

6.2 SE FACILITARÁN APOYOS ECONÓMICOS PARA EL ABONO DEL ALOJAMIENTO

Con relación a las ayudas gestionadas para el pago de alojamiento el número que se gestionaron fueron de 557 en la implementación de este Plan Operativo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
6.1. Se crearán oficinas de información y gestión de prestaciones en las que se pueda realizar la tramitación, seguimiento y justificación posterior de las ayudas	• 4 oficinas creadas de gestión de Prestaciones. • 4 oficinas creadas de información de Prestaciones.	• DGSSyAD
6.2. Se facilitarán apoyos económicos en el pago de alojamiento	• 577 ayudas económicas realizadas en concepto de necesidades básicas de alojamiento.	• DGSSyAD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
6.1. Se crearán oficinas de información y gestión de Prestaciones en las que se facilite la información y gestión de Prestaciones.	• Oficinas Creadas POA 2023/2024	• DGSSyAD
6.2. Se facilitarán apoyos económicos en el pago de alojamiento	• N.º de ayudas económicas realizadas en concepto de necesidades básicas de alojamiento.	• DGSSyAD

LINEA 7-Continuidad en el mantenimiento de proyectos de intervención que incorporan metodologías de trabajo basadas en acceso a vivienda

7.1 SE FOMENTARÁ LA SALIDA A VIDA INDEPENDIENTE, A LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTREN EN PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL BASADAS EN EL ACCESO A VIVIENDA

A lo largo de este año se ha dado continuidad a los contratos iniciados en anteriores planes operativos que incorporan metodologías basadas en el acceso a la vivienda. Es el caso de los programas "Housing First", "Housing Led", "No Second Night" y "A Tiempo", orientados a facilitar un acompañamiento socioeducativo mientras las personas adquieren un grado de autonomía que les permita mantenerse en una vivienda sin más apoyos que los sistemas de protección normalizados.

Se han ido realizando modificaciones en algunos de los contratos en este sentido, fomentando y favoreciendo la salida a vida independiente de las personas residentes de estos programas. De esta manera se ha mantenido la ampliación de vivienda compartida en el Programa Housing Led, con la consiguiente reducción de plazas en pensiones, así como en el Programa A Tiempo. Así, las personas atendidas desde estos programas cuentan con una intervención más normalizadora y autónoma de cara a sus salidas.

En el periodo de este plan operativo, desde los diferentes programas de alojamiento no institucionalizado (Housing First y Housing Led), desde los programas de atención temprana (No Second Night y A Tiempo) y desde el programa de pensiones del servicio Madrid en calle, se han producido 102 salidas a vida independiente, entendiendo vida independiente el acceso a una vivienda ya sea compartida o individual, en Madrid o en otras poblaciones, con el posterior seguimiento post alta por parte de los programas durante los primeros meses con el fin de acompañar en el proceso de estabilización y empoderamiento en el mantenimiento de la autonomía.

	SALIDAS A VIDA INDEPENDIENTE
Housing Led	22
Housing First	5
No Second Night	41
A Tiempo	10
Pensiones EECC	24
Total	102

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Dando respuesta a esta línea de actuación, igualmente resaltamos la continuidad del convenio con la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo, en el que se asignan 33 viviendas a diferentes entidades que trabajan con población en situación de sinhogarismo con la metodología "Housing First".

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
7.1. Se fomentará la salida a vida independiente, a las personas que se encuentren en Proyectos de Intervención Social basadas en acceso a vivienda.	• 102 personas causan baja por incorporación a vida autónoma y que se encontraban en recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar con metodología en Vivienda.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
7.1. Se fomentará la salida a vida independiente, a las personas que se encuentren en Proyectos de Intervención Social basadas en acceso a vivienda.	• Nº de personas que personas causan baja por incorporación a vida autónoma y que se encontraban en recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar con metodología en Vivienda.	• DGISyCD

LINEA 8-Celebración y mantenimiento de convenios de colaboración para el desarrollo de programas de alojamiento en vivienda normalizada

8.1 SE CELEBRARÁN CONVENIOS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS DE INTERVENCIÓN EN VIVIENDA QUE FACILITEN OTRAS LÍNEAS DE INTERVENCIÓN Y DESINSTITUCIONALIZACIÓN

Durante este periodo, en concreto en diciembre de 2024, se ha firmado un nuevo **convenio con la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS)**. Tiene por objeto el establecimiento y la regulación del régimen jurídico de las actuaciones a seguir por el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y EMVS Madrid, en orden a desarrollar el Programa Housing First "Construyendo Hogar" a nivel municipal, contando con un total de 98 viviendas puestas a disposición de personas en situación de sinhogarismo a las que se acompaña en sus procesos de recuperación de sus proyectos vitales.

De estas 98 viviendas, en la prórroga del convenio anterior, 93 están adjudicadas a la empresa adjudicataria del contrato de servicios para la gestión del Programa Housing First "Hogares para la autonomía", y las otras cinco viviendas se encuentran a disposición de mejorar y adaptar la intervención en la línea de la desinstitucionalización.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
8.1. Se celebrarán convenios para el desarrollo de proyectos de intervención en vivienda que faciliten otras líneas de intervención y la desinstitucionalización.	• 1 convenio realizado • 98 plazas en viviendas.	• DGISyCD en alianza con la EMVS.

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
8.1. Se celebrarán convenios para el desarrollo de proyectos de intervención en vivienda que faciliten otras líneas de intervención y la desinstitucionalización.	• Nº de convenios realizados. • Nº de plazas en viviendas.	• DGISyCD en alianza con la EMVS.

LINEA 9-Ampliación y continuidad del servicio de atención social desde un punto de vista preventivo, cuando pueda producirse una perdida de vivienda

9.1 SE LLEVARÁ A CABO UN SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS QUE SE ENCUENTREN ANTE LA PÉRDIDA DE SU VIVIENDA POR ENDEUDAMIENTO HIPOTECARIO, IMPAGO U OCUPACIÓN, FAVORECIENDO ACUERDOS DE MANTENIMIENTO EN LA MISMA

Se desarrollan líneas estratégicas de intervención desde el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, en estrecha coordinación con la red de servicios sociales municipales, colaborando con organismos judiciales y otras instituciones.

En relación con la atención social, tiene un carácter principalmente preventivo, llevándose a cabo cuando puede producirse una pérdida de vivienda y existe riesgo de desprotección social de personas vulnerables, ya sean casos generados por endeudamiento hipotecario, impago de arrendamiento u ocupación. En este periodo se han llevado a cabo **1.355 atenciones sociales relacionada con la perdida de vivienda.**

Estas han consistido en:

- Atención en casos de endeudamiento hipotecario/ejecuciones: 311
- Atención en casos de impagos de arrendamientos: 192
- Atención en casos de ocupaciones: 129
- Atención en casos de desahucios por finalización de contrato de arrendamiento: 42
- Atención en casos de desahucios por finalización de estancia en alojamientos alternativos: 62
- Atención en casos de conflictividad familiar: 13
- Atención en casos de vivienda inadecuada: 12
- Atención en casos de vivienda en precario: 81
- Atención en casos de seguimiento de alquiler social: 416
- Atención en casos de valoración de vulnerabilidad de persona arrendadora: 34
- Atención en casos de situación de calle: 52
- Atención en casos de otros tipos de desahucios: 11

Además, lo largo de este periodo de referencia se han logrado **502 resoluciones favorables**. Estos han consistido en:

- Código de buenas prácticas, reestructuración, condonación, asesoramiento de moratoria, dación en pago: 6
- Firma de Alquileres sociales: 26
- Acceso a PAA (Prestación de Alojamiento Alternativo): 200
- Acceso a vivienda pública: 2
- Negociación particular con asesoramiento municipal: 12
- Arrendamiento con ayuda económica municipal: 1
- Aplazamiento de los lanzamientos: 255

Finalmente, dentro de este periodo se han logrado **26 alquileres sociales** con grandes propietarios.

Todas estas actuaciones han logrado evitar la situación de calle y la desprotección de familias y personas con alta vulnerabilidad. Por tanto, esta línea de intervención contribuye de forma directa a reducir los procesos de exclusión residencial en la ciudad de Madrid.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
9.1. Se llevará a cabo un Servicio de Intermediación Social para personas que se encuentran ante la pérdida de su vivienda por endeudamiento hipotecario, impago u ocupación, favoreciendo acuerdos de mantenimiento en la misma.	• 1.355 atenciones sociales realizadas. • 502 acuerdos conseguidos para el mantenimiento de la Vivienda. • 26 alquileres sociales con grandes propietarios.	• DGSSyAD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
9.1. Se llevará a cabo un Servicio de Intermediación Social para personas que se encuentran ante la pérdida de su vivienda por endeudamiento hipotecario, impago u ocupación, favoreciendo acuerdos de mantenimiento en la misma.	• N.º. de atenciones sociales realizadas. • N. º de acuerdos conseguidos para el mantenimiento de la vivienda. • N. º de alquileres sociales con grandes propietarios.	• DGSSyAD

3 Objetivo específico: **Promover alternativas habitacionales en situaciones de pérdida de vivienda**

LINEA 10-Promoción de respuesta desde servicios de alojamiento alternativo y desde emergencia social, evitando la situación de calle

10.1 SE FACILITARÁ RESPUESTA DESDE LA EMERGENCIA EN COORDINACIÓN CON LA RED DE PROTECCIÓN MÁS ADECUADA, ANTE LA PERDIDA DE VIVIENDA

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

El servicio Samur Social cuenta con 440 plazas para personas que se encuentran en la ciudad de Madrid en situación de emergencia y que demanden alojamiento. Su objetivo es facilitar este apoyo e intervención a personas que se encuentran en situación de exclusión residencial.

Para dar respuesta a personas vulnerables en situación de grave exclusión y residencial cuenta con el Centro Municipal de Urgencia Social (CEMUS) que tiene 20 plazas de alojamiento de alojamiento, con atención 24 horas e incluye prestaciones de alojamiento temporal, cobertura de necesidades básicas y acompañamiento social.

Además, dentro de la red de emergencias de Samur Social se cuenta con otras alternativas de alojamiento temporal a través de plazas en pensiones, que actúan como recursos de apoyo en los procesos de intervención social dirigidos a la inclusión socio-residencial. El número de plazas varía en función de la demanda, siempre que hay una situación de urgencia/emergencia y no haya capacidad en CEMUS se gestionará esta opción.

En este periodo se han alojado a 273 personas, 216 mujeres y 57 hombres. En este número de plazas y personas no se tienen en cuenta los recursos que se ponen a disposición en Campaña municipal contra el Frío, ni recursos que se facilitan a familias con menores.



Intervención con Unidad Móvil del servicio Samur Social

10.2 SE PROMOVERÁ LA GESTIÓN DE PRESTACIONES DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO A PERSONAS EN SITUACIÓN SOCIO-RESIDENCIAL POR PERDIDA DE VIVIENDA HABITUAL

Los programas o proyectos gestionados del 1 de noviembre de 2024 al 31 de octubre de 2025, desde el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria que integran la prestación de alojamiento alternativo son el Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal dirigido a familias con menores a cargo, el Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal dirigido a familias unipersonales y parejas residentes en la ciudad de Madrid (ATAAS), el Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal dirigido a familias monoparentales en especial dificultad social residentes en la ciudad de Madrid y el Convenio con la asociación Lakoma Madrid para el desarrollo del Proyecto de alojamiento a familias monoparentales.

El total de plazas de alojamiento alternativo es de 533 distribuidas del siguiente modo:

- Programa de Alojamiento Temporal en Viviendas Compartidas y Supervisadas Para Familias: 330.
- Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con Acompañamiento Social, ATAAS: 163.
- Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal dirigido a familias monoparentales en especial dificultad social: 20
- Viviendas Lakoma: 20.

Durante el periodo solicitado se han atendido a un total de **587 personas**, de éstas, **298 personas fueron alojadas en el Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con Acompañamiento Social (ATAAS).**

10.3 PROPORCIONAR UN PROGRAMA DE ACOGIDA TEMPORAL QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA ATENCIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL/RESIDENCIAL A HOMBRES DE ORIGEN MIGRANTE SOLOS.

Desde el Departamento de Convivencia e Integración se llevan a cabo diferentes actuaciones orientadas a la consecución de acogida, integración y participación de la población migrante. Dentro de sus recursos cuenta con un centro de acogida temporal "El Vivero" de 120 plazas, que facilita alojamiento y cobertura de necesidades básicas a hombres migrantes solos mayores de edad, solicitantes y beneficiaros de protección internacional y personas migrantes en situación de alta vulnerabilidad que estén fuera del sistema de protección para personas refugiadas. El total de personas atendidas durante este periodo fue de **585 personas**.

Además, desde este Departamento se cuenta con el **Centro de Acogida Mejía Lequerica de 128** plazas, dirigido a parejas o mujeres solas con hijos menores, solicitantes de protección internacional o aquellas que, habiendo solicitado dicha protección, es valorada de forma negativa quedando en situación de vulnerabilidad, y que están a la espera de acceder a otras redes de protección. En esta fecha han sido atendidas **409 personas, 109 unidades familiares y 37 mujeres solas.**

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
10.1. Se facilitará respuesta desde la emergencia en coordinación con la Red de Protección más adecuada, ante la pérdida de vivienda.	• 440 plazas de alojamiento de Emergencia. • 273 personas adultas solas que han accedido a alojamiento de emergencia.	• DGSSyAD
10.2. Se promoverá la gestión de prestaciones de alojamiento alternativo a personas en situación socio- residencial por pérdida de vivienda habitual.	• 533 plazas de alojamiento alternativo. • 298 personas que han accedido al Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con acompañamiento Social.	• DGSSyAD
10.3 Proporcionar un programa de Acogida temporal que contribuya a mejorar la Atención en situaciones de emergencia social/residencial a hombres y mujeres de origen migrante solos.	• 120 plazas en centro de Acogida temporal. • 585 personas atendidas en centro de acogida temporal. • 128 plazas en centro de Acogida • 409 personas	• DGSSyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
10.1. Se facilitará respuesta desde la emergencia en coordinación con la Red de Protección más adecuada, ante la pérdida de vivienda.	• Nº plazas de alojamiento de emergencia. • N.º de personas que han accedido a alojamiento de emergencia.	• DGSSyAD
10.2. Se promoverá la gestión de prestaciones de alojamiento alternativo a personas en situación socio- residencial por pérdida de vivienda habitual.	• Nº plazas de alojamiento alternativo. • Nº personas que han accedido a los servicios y Programas de Alojamiento alternativo.	• DGSSyAD
10.3 Proporcionar un programa de Acogida temporal que contribuya a mejorar la Atención en situaciones de emergencia social/residencial a hombres de origen migrante solos.	• Nº plazas en centro de Acogida temporal. • Nº personas atendidas en centro de Acogida temporal.	• DGSSyCD

LINEA 11-Apoyo y acompañamiento en la gestión y tramitación de documentación para facilitar el acceso a vivienda pública.

11.1 SE FACILITARÁ EL ACCESO Y TRAMITACIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA, A PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN INTERVENCIÓN EN LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

Desde los diferentes recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar se trata de promover y facilitar el proceso de solicitud de vivienda pública a personas en situación de sinhogarismo que se encuentran en intervención, favoreciendo el tránsito a una estabilidad en la vivienda para aquellas personas que cumplen con los requisitos establecidos para la misma.

Desde el **Programa A Tiempo**, ha sido complicado la tramitación de vivienda pública por las dificultades para cumplir requisitos de los jóvenes alojados. Se realizaron 2 solicitudes a la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid y una de ellas fue concedida, pero al ser la persona adjudicataria solicitante de asilo y estar en proceso de renovación de su situación administrativa, finalmente denegaron la adjudicación.

En el **Programa Housing Led** durante los meses de noviembre de 2024 a octubre de 2025 el número de personas con solicitud de vivienda pública ha ido en aumento hasta mantenerse entre las 58 y las 60 personas. Respecto a las adjudicaciones, solo contamos con una adjudicación de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, que todavía está en proceso de llevarse a cabo por dificultades en el proceso personal de la persona adjudicataria.

En el **Programa No Second Night,** a lo largo del periodo de este POA, 18 mujeres han solicitado vivienda pública, no obstante, otras 13 mujeres mantienen en vigor la solicitud de vivienda pública realizada en años anteriores.

Desde el **Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa** durante este año se han gestionado 6 solicitudes de vivienda, que se suman a las 3 solicitudes que mantienen en vigor de años anteriores.

Desde el **Programa Housing First "Construyendo Hogar"** detectan que hay tres factores mayoritarios que dificultan o impiden que personas alojadas puedan iniciar los trámites de solicitud de vivienda de protección pública, como es el caso de los que tienen propiedades o rentas, las que carecen de documentos identificativos, así como las que no cuentan con la antigüedad necesaria de inscripción en el padrón. Por otro lado, debido a que las solicitudes tardan en tramitarse alrededor de 15 meses, aunque se hayan solicitado, no se entra en todos los sorteos a partir de la solicitud.

Por tanto, desde los distintos Centros y Programas de la Red, se tienen contabilizadas a lo largo del año **263 personas que han realizado solicitud de vivienda pública** manteniéndose en vigor, lo que supone duplicar las solicitudes que se pudieron presentar en el anterior POA que fueron 132. Sin embargo, el número de adjudicaciones sigue siendo de 5, siendo el mismo valor que se registró en el Plan Operativo anterior.

Recursos de la Red Municipal	N.º de solicitudes vigentes de vivienda pública (incluidas las del 2025)	N.º de adjudicaciones en 2025
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	6	1
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	3	0
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	17	0
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	27	0
Centro Municipal de Acogida y de Día "La Rosa"	9	0
Equipos de Calle (Servicio "Madrid en calle")	27	1
Programa "No Second Night"	31	0
Programa "Housing Led"	60	1
Programa Housing First "Construyendo Hogar"	40	2
Programa Housing First "Hogares para la autonomía"	41	0
Programa "A Tiempo"	2	0
Total	263	5

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
11.1. Se facilitará el acceso y también de vivienda pública, a personas que se encuentran en intervención en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.	• 263 solicitudes realizadas de vivienda pública. • 5 adjudicaciones.	• GISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
11.1. Se facilitará el acceso y tramitación de vivienda pública, a personas que se encuentran en intervención en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.	• N. º de solicitudes realizadas de vivienda pública. • N. º de adjudicaciones.	• GISyCD

LINEA 12-Creación y mantenimiento de comisiones de trabajo de coordinación de casos con otras áreas de protección, facilitando alternativas de alojamiento.

12.1 CONSOLIDACIÓN DE LA COMISIÓN DE PRESTACIÓN DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO (CPAA) COMO ESPACIO GENERAL DE COORDINACIÓN DE CASOS Y DETECCIÓN DE NUEVOS PERFILES Y NECESIDADES DE ALOJAMIENTO.

En este período se mantiene la participación del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar en la **Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo (CPAA)** liderada por el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria y en la que participan los Departamentos de Samur Social y emergencia social; Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria; Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar; Convivencia e Integración; Protección a la Infancia y a la Adolescencia; Centros de Día y Residencias, Unidad de Atención a la Violencia de Pareja/Expareja; Unidad de Atención a Otras Violencias.

Como en períodos anteriores, se sostiene el objetivo principal centrado en la valoración conjunta de casos al mismo tiempo que supone un espacio de trabajo en red así como de análisis de la realidad actual en materia de exclusión socioresidencial.

En este período se han llevado a cabo 20 sesiones de esta comisión en las que se han valorado de manera conjunta **42 casos, que engloban una totalidad de 91 personas en situación y/o riesgo de exclusión socio-residencial siendo 44 de ellas menores de edad**. De todos estos casos, se ha dado respuesta de alojamiento por parte de alguna de las redes que conforman los diferentes Departamentos de la Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo a 13 casos.

Durante este período, entre los casos presentados en esta Comisión, se observa un gran número de situaciones de familias monoparentales formados principalmente por mujeres, de origen inmigrante, o familias numerosas con menores a cargo, que tras la pérdida de ingresos económicos no les es posible continuar sosteniendo una vivienda de manera autónoma. Por otro lado, se detectan cada vez más personas mayores de 65 años sin alternativa habitacional que no cumplen requisitos para acceso a red de mayores o no aceptan acceder a dicha red. Igualmente se han presentado casos de personas cuya situación de discapacidad y/o dependencia requiere de un recurso especializado de manera ágil encontrando grandes dificultades de acceso a dichas redes especializadas.

Desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar se han presentado a esta Comisión 6 casos de personas que requieren de atención y alojamiento especializado en materia de Discapacidad o Dependencia y Mayores.

Desde las redes de alojamientos propios de los departamentos que conforman la comisión de prestación de alojamiento alternativo no se pudo dar la respuesta de alojamiento adaptada a las necesidades planteadas en estos casos, si bien el abordaje conjunto de estos casos ha supuesto la derivación a recursos de alojamiento de redes externas especializadas así como el conocimiento de procedimientos

externos que han supuesto un gran apoyo en el proceso de tramitación de recursos especializados en discapacidad y dependencia.

Este espacio de encuentro interdepartamental supone igualmente una fuente de análisis de la situación de exclusión socioresidencial en la ciudad de Madrid, así como de detección de necesidades asociadas.

Algunas de las necesidades detectadas en la Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo son las relacionadas con paliar las dificultades de acceso a la vivienda en la ciudad de Madrid que se acentúan en la población más vulnerable; necesidad de mayor número de plazas en viviendas de autonomía u otras alternativas de alojamiento dirigidas a mayores de 65 años autónomos; aumentar el número de vivienda social; agilizar y flexibilizar el acceso a redes especializadas de otras administraciones (Salud Mental, Mayores, Discapacidad, Dependencia, Violencia de género, etc.); aumento de alternativas de alojamiento para familias numerosas y extensas que no supongan romper la unidad convivencial; etc.

En base a las necesidades detectadas, desde la Comisión de Alojamiento Alternativo se mantienen algunas de las propuestas planteadas en el período anterior como pueden ser las dirigidas a la unificación de los sistemas de recogida de información, creación de un equipo de valoración y gestión de plazas común para todos los alojamientos alternativos del Área de Gobierno y ampliar el conocimiento sobre las diferentes redes de atención; unificar el Reglamento de los recursos de alojamiento y procedimiento sancionadores y de cese de la prestación; ampliación de los recursos y dotaciones en materia de alojamiento alternativo; crear nuevas alternativas de alojamiento basadas en la autonomía para personas mayores de 65 años y establecer mecanismos de coordinación con entidades externas y recursos autonómicos.

Igualmente se plantean propuestas dirigidas a la creación y acceso a través de AYRE (intranet del Ayuntamiento de Madrid) a información actualizada sobre procesos de coordinación entre los diferentes servicios, departamentos y recursos de PAA (Prestación de Alojamiento Alternativo) facilitando la coordinación y la búsqueda de alternativas; ampliar los espacios de difusión del trabajo realizado por la Comisión a los profesionales de los servicios sociales municipales; protocolizar el trabajo diario para mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios sociales municipales; generar recursos que contemplen nuevas modalidades residenciales en la línea del Coliving más ajustadas a perfiles que necesitan procesos de intervención más intensivos y de mayor supervisión así como explorar con la Federación de Municipios de Madrid las oportunidades que ofrecen otros municipios como alternativa para familias y personas madrileñas en situación de exclusión socio residencial.

12.2 SE CREARÁN GRUPOS DE TRABAJO DE COORDINACIÓN DE CASOS POR COLECTIVOS O ÁREAS PARA FACILITAR ALTERNATIVAS DE ALOJAMIENTO.

Durante este período se han mantenido tres grupos de trabajo de carácter técnico dirigidos a la coordinación de casos y detección de necesidades relacionadas con el sinhogarismo y la exclusión socio residencial. Estos espacios favorecen canales de coordinación y trabajo en red tanto entre distintos Departamentos del Ayuntamiento de Madrid como con otras redes de carácter privado como es el caso de la red FACIAM (Federación de Asociaciones y Centros de Ayuda a Marginados).

Reuniones técnicas con programa Impulsa:

Durante este período se han mantenido las reuniones entre el programa Impulsa y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar si bien se han dirigido exclusivamente a la reflexión y análisis de las realidades del sinhogarismo en la población joven, no siendo necesario el abordaje de casos complejos de manera conjunta puesto que se han consolidado los canales de coordinación entre ambas redes para tal efecto. Así, la periodicidad de las reuniones se ha distanciado habiendo mantenido 2 reuniones a lo largo del período que incluye este Plan Operativo Anual.

Comisión técnica durante la Campaña municipal contra el Frío:

De nuevo en este período se mantiene la comisión técnica durante el período que abarca la Campaña municipal contra el Frío 2024-2025 (desde el 23 de noviembre de 2024 hasta el 31 de marzo de 2025) con el fin de exponer y analizar las situaciones detectadas en los diferentes dispositivos, así como valorar de manera conjunta los casos cuya respuesta es más compleja.

Esta Comisión es liderada por el Departamento de Samur Social y emergencia social y en ella participan: el Departamento de Convivencia e Integración, el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, el Departamento de Samur Social y emergencia social, el Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar. Durante este período se han llevado a cabo 3 reuniones convocadas con diferente periodicidad.

Comisión Técnica durante la apertura del dispositivo de Pinar de San José para alojar a personas que pernoctan en el aeropuerto:

Desde el 14 de julio y hasta el 20 de octubre de 2025 el Departamento de Samur Social y emergencia social ha procedido a la apertura del dispositivo Pinar de San José con el fin de ofrecer alojamiento a las personas que pernoctaban en el aeropuerto. Durante este período 102 personas han sido alojadas en dicho dispositivo estando la mayoría de ellas en seguimiento por parte de equipos de calle. Así, con el fin de facilitar una atención coordinada y ofrecer la respuesta más adecuada a cada situación, se crea una Comisión Técnica en la que ha participado profesionales del dispositivo Pinar de San José, Departamento de Samur Social y emergencia social, coordinación del servicio Madrid en calle y Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar. La periodicidad de las reuniones de esta Comisión ha sido semanal durante el último período habiendo mantenido un total de 5 reuniones.

Entre las diversas actuación llevadas a cabo tras la apertura del dispositivo para dar respuesta a las personas alojadas en él, que se encontraban previamente pernoctando en el aeropuerto, el día 31 de julio, tanto el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar como el de Samur Social y emergencia social mantuvieron una reunión con la Dirección General de Atención al Mayor y la Dependencia, dado que entre las personas afectadas se detectaba a un elevado número de personas mayores de 65 años, con el objetivo de iniciar una coordinación más estrecha, que facilitase el acceso a los recursos de mayores de la Comunidad de Madrid a personas que pernoctaban en aeropuerto. Fruto de ese encuentro se agilizaron los procesos de acceso y esto

permitió que de las siete personas que reunían requisitos de acceso, 3 hubieran conseguido plaza en residencias de mayores por emergencia social antes del cierre del dispositivo y con el resto pudiera continuar el procedimiento preferente de acceso.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
12.1. Consolidación de la Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo (CPAA) como espacio general de coordinación de casos y detección de nuevos perfiles y necesidades de alojamiento.	• 20 sesiones de la CPAA. • casos valorados que afectan 91 personas.	• Grupo motor
12.2. Se crearán grupos de trabajo de coordinación de casos por colectivos o áreas para facilitar alternativas de alojamiento.	• 3 grupos de trabajo creados. • 10 reuniones realizadas.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
12.1. Consolidación de la Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo (CPAA) como espacio general de coordinación de casos y detección de nuevos perfiles y necesidades de alojamiento.	• N. º de sesiones de la CPAA. • N.º de casos valorados. • N.º de casos de personas en situación de sinhogarismo.	• Grupo motor
12.2. Se crearán grupos de trabajo de coordinación de casos por colectivos o áreas para facilitar alternativas de alojamiento.	• N.º de grupos de trabajo creadas. • N.º de reuniones realizadas	• DGISyCD

4 Objetivo específico: **Favorecer una coordinación estable con la red de atención social primaria y otras redes de protección, mediante el fortalecimiento de los mecanismos conjuntos de actuación**

LINEA 13-Promoción de convenios de colaboración con otras administraciones públicas responsables de redes de protección especializadas, encaminadas a prevenir situaciones de sinhogarismo (discapacidad, mayores, salud mental)

13.1 SE PROMOVERÁ CONVENIO DE COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, QUE FACILITEN EL ACCESO O LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO A LA RED ESPECIALIZADA SEGÚN SUS NECESIDADES DE ATENCIÓN

Algunas de las personas que acceden a las plazas en las residencias públicas de la Comunidad de Madrid provienen de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, con diferentes recorridos de exclusión, experiencias críticas y traumáticas. Además, muchas de estas personas, presentan patologías relacionadas con la salud mental y adicciones.

Ante esta realidad, desde la **Coordinación de Centros de Atención a Mayores de la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS)**, se trabaja para que el Plan de Formación de la Comunidad de Madrid aborde la intervención con Mayores en Situación de Vulnerabilidad social en Residencias de Mayores en una formación dirigida a profesionales de residencias de la citada Agencia. En dicha formación se incluye un módulo sobre intervención con personas mayores en situación de exclusión social, impartido por profesionales del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar de la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Madrid.

Fruto de esta colaboración, hemos podido constatar el interés de los profesionales de ampliar su formación para facilitar una mejor atención a estas personas y la adquisición de habilidades en el abordaje y la atención integral de personas que acceden a las residencias procedentes de recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Tras la formación, se detectó la necesidad de dar un paso más, apostando por realizar un procedimiento de coordinación entre ambas Redes que permita a los profesionales coordinarse y facilitar la intervención que requieren las personas que son derivadas desde la Red Municipal de Atención a PSH y que acceden a las residencias de la AMAS. Durante este periodo ya se ha elaborado un procedimiento conjunto y se está llevando a cabo un convenio de colaboración que mejorará el acceso de las personas mayores a las residencias públicas de Comunidad de Madrid.

A lo largo de este Plan Operativo se han mantenido reuniones con la **Comunidad de Madrid a través de la Subdirección General de Coordinación Sociosanitaria y las diferentes Jefaturas de los hospitales** públicos ubicados en el término municipal de Madrid, y el Ayuntamiento de Madrid

a través del Departamento de Samur Social y emergencia social y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar, con el objetivo de generar un convenio de colaboración entre ambas administraciones para trabajar con los mismos criterios de actuación. El objetivo principal consiste en mejorar la atención a las personas en situación de sinhogarismo desde los servicios sanitarios y la red especifica de atención al sinhogarismo y la emergencia. Tras diversas reuniones a lo largo del periodo de este Plan Operativo, ya se cuenta con el documento elaborado por todos los servicios, con el que se va a elaborar un convenio de colaboración.

Se mantiene en convenio entre la **Secretaria General de Instituciones Penitenciarias** y el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (Departamento de Samur Social y emergencia social y Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar) para el cumplimiento de las penas en beneficio a la comunidad, mediante la prestación de determinadas actividades de utilidad pública. Entre las plazas ofertadas desde de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, se ponen a disposición cinco centros municipales de acogida: La Rosa, San Isidro, Puerta Abierta, Juan Luis Vives y Beatriz Galindo. En este año operativo se ha llevado a cabo una reunión de seguimiento de este convenio el 29 de julio de 2025.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
13.1. Se promoverá convenio de colaboración con otras Administraciones Públicas, que faciliten el acceso o la intervención con las personas en situación de exclusión social y en situación de sinhogarismo a la red especializada de atención adecuadas a sus necesidades de atención.	• 1 convenio de colaboración realizado. • 2 convenios de colaboración en proceso.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
13.1. Se promoverá convenio de colaboración con otras Administraciones Públicas, que faciliten el acceso o la intervención con las personas en situación de exclusión social y en situación de sinhogarismo a la red especializada de atención adecuadas a sus necesidades de atención.	• N. º de convenios de colaboración realizados.	• DGISyCD

LINEA 14-Intensificación y mantenimiento de la colaboración con otras áreas municipales para facilitar actuaciones conjuntas que reviertan la situación de exclusión

14.1 PARTICIPACION EN LAS DIFERENTES COMISIONES DEL FORO TÉCNICO DE ADICCIONES PARA FACILITAR ACTUACIONES CONJUNTAS DE INTERVENCIÓN

El Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar, acude a las sesiones plenarias del **Foro Técnico de Adicciones de la Ciudad de Madrid**, donde se realiza un resumen de las actuaciones realizadas en los diferentes grupos de trabajo. En concreto, desde este Departamento, se ha participado en diferentes Comisiones de trabajo, cuyo objeto de trabajo es el abordaje preventivo en materia de adicciones y de reducción del daño en el colectivo de las personas sin hogar con adicciones. Estas comisiones son:

Comisión de Jóvenes y Adolescentes. Actualmente, esta comisión está integrada por FERMAD (Plataforma Madrileña de Entidades Para la Asistencia a la Persona Adicta y su Familia); Policía Municipal de Madrid; Cruz Roja Juventud; el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad con las Direcciones Generales de Familia e Infancia y de Educación y Juventud, el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar y el Instituto de Adicciones (Departamento de Prevención, Asistencia y Reinserción). En este año se ha seguido trabajado en una herramienta de intervención preventiva de adicciones en el contexto educativo, con reuniones mensuales periódicas, con un total de 8 reuniones.

Comisión de personas sin hogar con adicciones y otros colectivos de exclusión social. El Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar coordina dicha Comisión. Durante este periodo se han mantenido 4 reuniones, incorporándose recientemente el Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria.

El objetivo principal durante este periodo ha sido la elaboración de un procedimiento que mejore los accesos y la coordinación entre ambas redes. Ya se ha finalizado el relativo al acceso de las personas que se encuentran en la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar a la red de adicciones.

Se mantiene la participación en la **Comisión de Género del Foro Técnico de Adicciones de la Ciudad de Madrid** junto con el Departamento de Atención a la Violencia de Pareja/Expareja; los espacios de igualdad; la Comisaría de Apoyo y Protección Mujer, Menor y Mayor de la Policía Municipal; así como el Instituto de Adicciones de Madrid Salud. En este espacio se han abordado las brechas de desigualdad que sufren las mujeres en el acceso a los recursos públicos, cómo llegar a otros profesionales del Ayuntamiento a nivel formativo y a nivel de colaboración en la intervención. Esta comisión se reúne de forma mensual, y cuenta con una mesa de casos, que se reúne de forma periódica. Se han celebrado y participado en 9 reuniones por parte del Departamento.

A lo largo de este plan operativo desde esta Comisión, entre otros temas, se ha trabajado en la forma de cómo llegar a otros profesionales en cuanto a formación y sensibilización, así como en la elaboración de material para difundirlo en diferentes recursos para detectar y establecer itinerarios de acción conjunta.

Se trata de un espacio muy enriquecedor en el que, desde cada servicio, aportamos las realidades que nos encontramos para poder llegar a las mujeres más vulnerables de la forma más adecuada posible.

14.2 MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL CONVENIO CON LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA "CONSTRUYENDO HOGAR"

Continúa el compromiso **con la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid, que pone a disposición del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad,** un total de 98 viviendas enfocadas a la intervención con Personas sin Hogar, materializándose este compromiso en la firma de un convenio con fecha 27 de diciembre de 2024. Con ello se mantienen entre las alternativas habitacionales y recursos de intervención el Programa Housing First "Construyendo Hogar", con el fin de continuar el progresivo incremento de recursos de la Red Municipal de Atención para Personas Sin Hogar. Se logra también promover respuestas que contribuyen a la mejor consecución de los objetivos previstos en el nuevo modelo de atención a personas sin hogar que está implementando el Ayuntamiento de Madrid.

La intención de este convenio es mejorar la calidad de vida de las personas en situación de exclusión social y promover el acceso a la vivienda y el acompañamiento social intensivo de colectivos en situación de especial necesidad.

De las 98 viviendas del convenio, se encuentran adjudicadas a la fecha de firma del presente convenio noventa y tres. De las noventa y tres viviendas adjudicadas, sesenta y cinco de ellas lo están al Programa Housing First "Hogares para la autonomía".

14.3 CONVENIO DE MADRID SALUD

Continúa el seguimiento del Convenio firmado entre Madrid Salud y el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familias e igualdad el 20 marzo de 2024, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas con mayor vulnerabilidad.

Dentro de sus actuaciones estaría la atención a personas en situación de sinhogarismo, tanto a aquellas personas que se encuentran en situación de calle como a los usuarios en los diferentes recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.

Con relación a las personas sin hogar con adicciones, se concretan las siguientes acciones, entre otras:

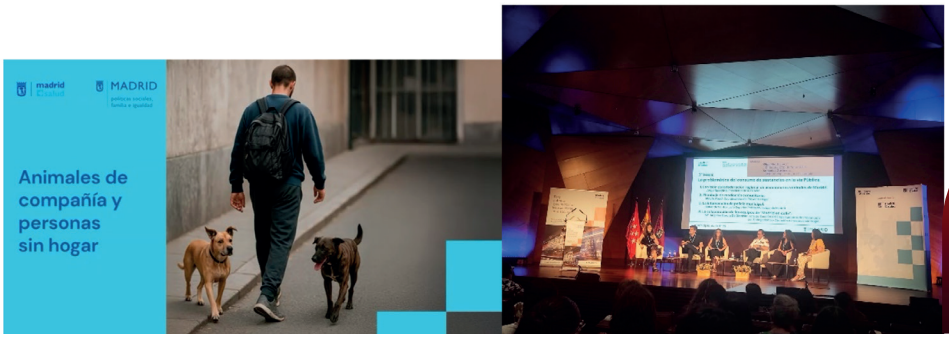
- Refuerzo de la red de Centros de Atención a las Adicciones (CAD), con el personal necesario para atender a las personas sin hogar, incidiendo especialmente en el apoyo sanitario en los centros de acogida de la Red Municipal.
- Potenciar y desarrollar los programas de reducción del daño de alcoholismo y otras adicciones y de prevención y detección de otras patologías asociadas, en los centros de la Red Municipal.
- Establecer criterios de acceso y derivación entre los diferentes dispositivos de la red de atención a las adicciones, la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar y servicio Madrid en calle, para la detección, captación, tratamiento y reinserción de la población sin hogar con adicciones.
- Ofrecer un programa específico de tratamiento de adicciones para la población sin hogar en los CAD.
- Promover desde ambas áreas alternativas para las necesidades detectadas en la población joven, mujeres y población mayor de 65 años en situación de sinhogarismo y con adicciones.
- Además, destacan otras actuaciones con relación a la prevención y promoción de la salud en la atención a personas sin hogar, como:
- Atención del Programa de Prevención y Control de la Tuberculosis.
- Vacunación como la campaña de gripe y otras intervenciones de vacunación indicadas por la autoridad competente.

Y otras actuaciones como:

- Asesoramiento para la incorporación de los animales de compañía en los recursos de la Red Municipal y acceso a diversos tratamientos (desparasitación, vacunación identificación y esterilización)
- Actuaciones en desinfección, desinsectación y desratización por plagas en recursos municipales.

En el marco de colaboración y coordinación establecido, se ha participado en:

- el Foro sobre la percepción de las adicciones en la sociedad, celebrado el día 23 de junio en el Auditorio Caja de Música de CentroCentro. En concreto, en una mesa sobre la problemática del consumo de sustancias en vía pública, con el consiguiente impacto que genera en la ciudadanía, y la colaboración con los equipos de calle de Madrid en Calle. La presentación fue una oportunidad para dar a conocer la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, sensibilizar a la sociedad sobre las personas en situación de sinhogarismo haciendo hincapié en la estigmatización que sufren y en la necesidad de apostar por la coordinación con todos los agentes implicados para dar la mejor respuesta.
- La Jornada "Adicciones y reducción del daño" del día 15 de octubre que tuvo lugar en el Centro Cultural Conde Duque, en la que se expuso la atención en los Centros Municipales de Acogida de Personas Sin hogar mediante las salas de reducción de alcohol.
- La Jornada "Animales de compañía y personas sin hogar". Desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar se presentó el día 29 de octubre,el Procedimiento de acceso de los animales de compañía en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar en la Serrería Belga.



Imágenes de las diferentes Jornadas realizadas en coordinación con Madrid Salud

14.4 CONVENIO AGENCIA PARA EL EMPLEO

Tras la firma del Convenio en el año 2024, se han mantenido en este periodo diferentes reuniones con el objetivo de facilitar a las personas usuarias de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar el acceso a los diferentes programas formativo-laborales dependientes de la Agencia para el Empleo.

14.5 COORDINACION CON OTRAS AREAS MUNICIPALES PARA INICIAR LÍNEAS DE COLABORACIÓN CONJUNTAS

Departamento de Voluntariado: el Departamento de Voluntariado y el de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar colaboran en diversas iniciativas para fomentar la participación ciudadana a través de actividades de Voluntariado. En los programas y centros de la Red Municipal se cuenta con apoyo de personas voluntarias para acciones de acompañamiento a personas acogidas en los centros a citas médicas hospitalarias y/o en centros de salud de atención primaria o de especialidades, así como para el desarrollo de actividades de ocio de cara a promover la normalización e integración de estas personas. Tal es el caso del Centro Municipal de Acogida San Isidro cuya iniciativa con el Departamento de Voluntariado comenzó en el año 2024 y se mantiene en 2025, así como en el caso de Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado. El voluntariado participante en este proyecto ha estado apoyando en distintas actividades desarrolladas desde la entidad.



Taller impartido por el programa de Voluntariado a personas en situación de sinhogarismo

En el mes de octubre se crea el Consejo Sectorial de Voluntariado. En virtud de lo establecido en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 6 de junio de 2024, se trata de un órgano colegiado encaminado a canalizar la participación ciudadana en el ámbito del voluntariado, participando en el mismo como titulares de una vocalía desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar.

Direccion General de Igualdad y Contra la Violencia de Género. A lo largo de 2024 se mantuvieron reuniones con el Departamento de Atención a la Violencia de Pareja/Expareja y el Departamento de Otras Violencias al objeto de desarrollar un procedimiento de actuación ante estas situaciones que pudieran sufrir las personas sin hogar y, por otro lado, de organizar una formación entre ambas redes al objeto de conocer y mejorar la coordinación. De esta manera en el mes de enero se realizaron estas primeras formaciones organizando el contenido de la siguiente manera:

22 enero de 2025 – Formación de la red contra la Violencia de Género a la red de Personas Sin Hogar

- Indicadores de sospecha para la detección
- Fases de la violencia de género e intervención según fases
- Herramientas básicas en la relación de ayuda en situación de Violencia de Género.
- Recursos de Violencia de Género en Madrid (municipales y autonómicos).
- Protocolos actuales.

23 enero de 2025 – Formación de la red de Personas Sin Hogar a la red contra la Violencia de Género

- Exclusión social. Concepto y Procesos de exclusión social
- Recursos municipales de intervención con personas en situación de sinhogarismo
- Metodologías de intervención
- Revisión del funcionamiento del Procedimiento de Actuación ante situaciones de Violencia de Género en Pareja y Expareja y de Violencia Sexual.



Sesión en San Isidro desde la RED PSH a la RED VG

Escuela Madrid Talento. A lo largo de este plan operativo se ha mantenido la formación iniciada en el pasado plan operativo, dirigida al personal municipal de servicios sociales generales y especializados en cuanto al conocimiento de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar del Ayuntamiento de Madrid, integrado en el Plan de Formación bajo el título **"Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar: servicios, recursos y metodologías de intervención"**. De esta forma, del 27 de noviembre al 2 de diciembre de 2024 tuvo lugar a la formación para personal municipal de servicios sociales generales y especializados de la Red Municipal, integrada en el Plan de formación 2024, con el contenido:

- Modulo 1. Concepto de exclusión social y sinhogarismo
- Modulo 2. Estrategia Dignitas y recursos de la Red Municipal
- Módulo 3. Entrevista motivacional y etapas de cambio
- Modulo 4. Visita a centros de la Red Municipal y trabajo con casos prácticos



Momentos de la formación de la Escuela Madrid Talento

Igualmente se da continuidad a la formación obligatoria, a través de la Escuela Madrid Talento, para el equipo profesional del Centro Municipal de Acogida San Isidro, consolidando la iniciativa en el 2024 y entendida como un itinerario formativo para los profesionales de este centro de acogida. Formación denominada **"Abordaje de la Intervención profesional desde una perspectiva del cuidado"**, iniciada en septiembre de 2024 y que finaliza en junio de 2025.

En los meses de junio y septiembre desde el **Departamento de Formación de la Subdirección General SAMUR – PC** hemos contado con una colaboración para acercar ambas redes a través de la formación **"Primer Respondiente"** a los equipos de los recursos de la Red Municipal por parte del servicio Samur PC, con unos resultados muy buenos en cuanto al aprendizaje de recursos y herramientas y a poner en conocimiento por parte de los equipos de la Red Municipal las diferentes situaciones de atención y realidades entre la población en situación de sinhogarismo.



Sesión de formación SAMUR PC en la sede de Madrid en calle

Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada. Desde enero de 2024, se desarrolla un proyecto en colaboración con la Dirección General de Mayores. Tras analizar la situación de algunas personas residentes en los centros de acogida que presentaban significativos problemas de deterioro cognitivo y pérdida de autonomía personal, se identificó la necesidad de brindarles apoyo en el mantenimiento de su autonomía y en la prevención de situaciones de riesgo.

Desde esta perspectiva, se pone en marcha el proyecto de teleasistencia. La iniciativa comenzó con tres usuarios del Centro Municipal de Acogida San Isidro. Dado el éxito de la implementación de este servicio, en enero de 2025 se inicia un proceso de ampliación del servicio a personas usuarias de otros centros de acogida de la Red Municipal, estableciendo un procedimiento, que fue revisado en marzo de 2025 y posteriormente en octubre del mimo año, en el que se definió como perfil beneficiario más adecuado a personas alojadas en la red con deterioro cognitivo leve o moderado, o problemas de salud mental que afecten su autonomía y dificultasen su regreso al centro de acogida (por desorientación, pérdida o inseguridad). Durante este año se ha solicitado el servicio para 21 personas a las que se les facilitó el dispositivo. Actualmente son beneficiarios del servicio 16 personas, se han producido 5 bajas por diversos motivos (traslado a residencia de mayores, fallecimiento y no ajustarse al perfil establecido).


mdo madridiario

La teleasistencia avanzada se convierte en un nuevo aliado de las personas sin hogar

Persona usuaria de San Isidro con dispositivo de Teleasistencia

Subdirección General de Innovación, Calidad y Evaluación. Proyecto de transformación digital de los servicios sociales. Durante este período se ha continuado desarrollando desde esta Subdirección General un intenso trabajo en el que están participando diferentes direcciones generales del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad así como el IAM (Informática del Ayuntamiento de Madrid) con el fin de desarrollar una nueva herramienta informática que supone la transformación digital de los servicios sociales.

Como en el período anterior, el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar ha participado en los grupos de trabajo:

- G2. Roles, permisos y seguimiento de accesos
- G4. Módulo soporte intervención individual
- G5. Soporte a la gestión general y de centros de servicios subdividido en dos grupos G5.1 y G5.2 con el fin de poder realizar un trabajo más concreto y especializado en base a las actividades y las plazas de alojamiento.
- G9. Migración CIVIS-ALMA

Cada grupo de trabajo se ha reunido con una periodicidad e intensidad diferente adecuándose al objeto de trabajo específico y la evolución de cada uno de los conceptos abordados siendo los Grupos que más reuniones han mantenido durante el período el G5.1 y G5.2 así como el G.4.

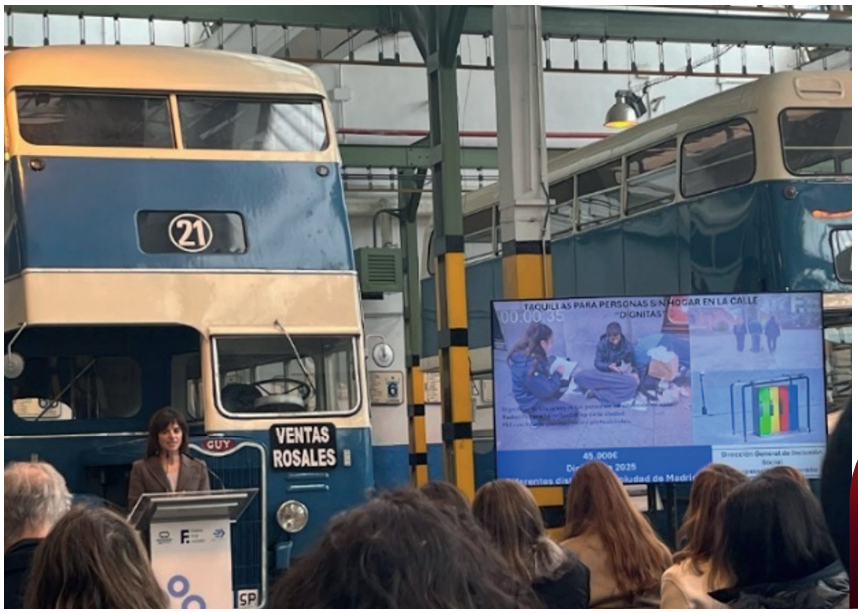
Comisaría de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal, desde donde se promueve la Mesa Técnica de Exclusión Social en la que participan el Instituto de Adicciones de Madrid Salud y sus equipos de Proximidad, recursos de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar, entidades del Tercer Sector y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar. En ella, se presentan los datos sobre investigaciones relacionadas con los delitos de odio por aporofobia para poder marcar un plan de intervención conjunta al respecto de dichos delitos, facilitando la denuncia del hecho delictivo y a través de la formación y la mediación. Se han celebrado dos mesas durante este plan operativo.

Plan Territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAN) ante situaciones de emergencia que se puedan producir en el ámbito territorial mediante la organización y coordinación de la prevención y la respuesta de todos los servicios y organismos del Ayuntamiento de Madrid, teniendo en cuenta los riesgos relevantes de la ciudad. Entre esos riesgos se encuentran los derivados de fenómenos meteorológicos adversos para los que existen planes concretos: el Plan de Actuación ante Altas Temperaturas Extraordinarias (denominado CALORMAD), el Plan de Emergencias Invernales (PEIAM) y el Plan de Actuación de Inundaciones (PAINUMAN). Siendo las personas que se encuentran en situación de sinhogarismo y, en concreto, las personas que se encuentran en calle, uno de los colectivos más vulnerables ante los fenómenos meteorológicos adversos, el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar tiene establecidos procedimientos de actuación propios. Este año ha sido relevante el PAINUMAN debido al riesgo de inundaciones por el desbordamiento de los cauces de los ríos durante el mes de marzo, siendo necesaria la evacuación de las zonas inundables. Se han producido 7 activaciones de dichos procedimientos.

Juntas Municipales de Distrito, ante el impacto detectado por la presencia de personas en situación de calle en zonas concretas, tanto a nivel grupal como individual, se han llevado a cabo reuniones de coordinación con los distritos de San Blas, Latina, Centro, Villaverde y Carabanchel.

Foro por Madrid, es una plataforma colaborativa de planificación y desarrollo de proyectos que permite al tejido empresarial contribuir y aportar sus conocimientos, experiencias y tecnologías para avanzar en el bien común de toda la ciudadanía, a través de su colaboración con el Ayuntamiento de Madrid y sus diferentes Áreas de Gobierno.

Durante este periodo se presentaron dos proyectos: uno de ellos relativo a la instalación de taquillas en la calle para facilitar la custodia de los enseres de las personas que pernoctan en calle y un segundo proyecto en relación con la puesta en marcha de cerraduras electrónicas en los centros de acogida. Ambos proyectos fueron seleccionados por las Empresas adheridas al Foro. Con estos ya son tres proyectos que, desde Foro por Madrid, se han apoyado en la atención a personas en situación de sinhogarismo.



Presentación de los proyectos en el Foro por Madrid

Departamento Geoportal, dependiente de la Subdirección de Innovación e Información Urbana. Durante este periodo se han mantenido diferentes reuniones, mejorando el visor de personas sin hogar, que es la herramienta que facilita la recogida de datos de las personas que se encuentran en calle y que cuentan con seguimiento del servicio Madrid en calle.

Además, ha sido fundamental el apoyo para la incorporación de los recursos en la APP “Dignitas” y la incorporación, para poder visualizar desde el servicio Samur Social, la información y localización de las personas en calle con el objetivo de actuar en situaciones de emergencia.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
14.1. Participación en las diferentes comisiones del Foro Técnico de Adicciones, para facilitar actuaciones conjuntas de intervención.	• 3 comisiones. • 21 reuniones.	• DGISyCD y SG Adicciones
14.2. Mantenimiento de convenio con la Empresa y seguimiento Municipal de la Vivienda en el seguimiento "Construyendo Hogar".	• 1 reunión de la Comisión seguimiento	• DGISyCD y EMVS
14.3. Convenio con Madrid Salud.	• Firma y Elaboración Nuevo Convenio Madrid Salud: SI	• AGPSFI y Madrid Salud
14.4. Convenio con Madrid Salud.	• Firma y Elaboración Convenio Agencia para el Empleo: SI	• AGPSFI y Agencia para el Empleo
14.5. Coordinación con otras áreas municipales para iniciar líneas de colaboración conjuntas.	• 11 coordinaciones y colaboraciones con otras áreas municipales.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
14.1. Participación en las diferentes comisiones del Foro Técnico de Adicciones, para facilitar actuaciones conjuntas de intervención.	• Nº de comisiones • N. º de reuniones en cada una de ellas.	• DGISyCD y SG Adicciones
14.2. Mantenimiento de convenio con la Empresa y seguimiento Municipal de la Vivienda en el seguimiento "Construyendo Hogar".	• N.º de reuniones de seguimiento.	• DGISyCD y EMVS
14.3. Convenio con Madrid Salud.	• N.º de reuniones de seguimiento.	• AGPSFI y Madrid Salud
14.4. Convenio con Madrid Salud.	• N.º de reuniones de seguimiento.	• AGPSFI y Agencia para el Empleo
14.5. Coordinación con otras áreas municipales para iniciar líneas de colaboración conjuntas.	• N.º de coordinaciones y colaboraciones con otras áreas municipales.	• DGISyCD

LINEA 15-Creación y mantenimiento de espacios de coordinación y colaboración con otras áreas de protección de diferentes administraciones públicas, facilitando actuaciones conjuntas

15.1 CREACIÓN DE ESPACIOS DE COORDINACIÓN DE CASOS Y COLABORACIÓN CON OTRAS AREAS DE PROTECCION

A lo largo de este Plan Operativo se han mantenido espacios de coordinación con recursos de otras Administraciones, creando y manteniendo así un trabajo conjunto que nos está permitiendo ofrecer unas respuestas más adaptadas a las diferentes situaciones detectadas. Estos espacios son:

Coordinación Sociosanitaria. Se mantiene este espacio de trabajo conjunto con Comunidad de Madrid, participando por parte del Ayuntamiento la Dirección General de Servicios Sociales y atención a la dependencia (Departamento de Samur Social y emergencia social) y la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo (Departamento de Convivencia e Integración y Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar), con una periodicidad mensual y tratando temas como la coordinación entre los servicios sociales y la red sanitaria en cuanto a atención o traslados, incidencias con la red pública de plazas residenciales de mayores o de discapacidad, así como información general de programas y/o servicios que se van desarrollando en los ámbitos en los que participamos. Se ha participado en 9 reuniones.

Por otro lado, se ha asistido en el mes de junio de 2025 a la jornada anual que organiza este espacio junto con el Colegio Oficial de Trabajo Social, este año con la temática de lo comunitario: **"IV Jornada de coordinación sociosanitaria y trabajo social: Construyendo bienestar: trabajo social y salud comunitaria desde múltiples ámbitos"** celebrada en el salón de actos del Hospital de La Princesa.

Secretaria General de Instituciones Penitenciarias. Continuidad de convenio entre la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad (Departamento de Samur Social y emergencia social y Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar), para el cumplimiento de las penas en beneficio a la comunidad, mediante la prestación de determinadas actividades de utilidad pública por parte de las personas penadas. Entre las plazas ofertadas desde de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar se ponen a disposición cinco centros municipales de acogida: La Rosa, San Isidro, Puerta Abierta, Juan Luis Vives y Beatriz Galindo. Este convenio es una oportunidad de sensibilización por ambas redes. Se ha mantenido una reunión de seguimiento del convenio en este periodo.

Área Funcional de Trabajo e Inmigración de la Delegación del Gobierno en Madrid. Desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar se ha establecido contacto con la Directora de este Área dependiente del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.

Mantuvimos reunión el día 3 de abril para abordar la situación administrativa y las dificultades de regularización de los jóvenes con los que trabajamos en la Red Municipal de Atención a Personas

Sin Hogar tanto en procesos de solicitud inicial de regularización como de renovación de autorizaciones. En dicha reunión se estableció la posibilidad de disponer de un canal para agilizar y valorar la regularización de los jóvenes en intervención social desde los recursos de la Red. Desde el comienzo del proceso de colaboración hemos podido realizar consultas sobre los procesos administrativos de más de 50 jóvenes con gran agilidad y enorme colaboración por parte del Área Funcional de Trabajo e Inmigración de la Delegación del Gobierno en Madrid.

Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social. Durante este año 2025 se ha continuado con la colaboración en la formación para profesionales de las Residencias Públicas que gestiona la AMAS. El curso "Intervención con mayores en situación de vulnerabilidad social" ha contado con 20 horas -como en el año 2024- y con una participación de 30 profesionales. Además, en este año se ha mantenido una estrecha colaboración ya que, además de la organización de las sesiones formativas, se ha continuado con la elaboración de un procedimiento de coordinación con las residencias de mayores de la Comunidad de Madrid y actualmente se está tramitando un Convenio para poder llevarlo a cabo; para ello, se han mantenido 2 reuniones con este objetivo.

Asimismo, se han ofrecido visitas muy didácticas a sus residencias a personas mayores que rechazan este recurso desde el desconocimiento y, en el caso de personas autónomas, desde el temor a la pérdida de su independencia.

AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea). Los aeropuertos, debido a su infraestructura y diseño, representan un espacio que ofrece cobertura de necesidades básicas como refugio, agua y comida, ya que son lugares donde poder resguardarse ante las condiciones climatológicas adversas, tienen baños públicos y cuentan con servicios de restauración que posibilitan la obtención de alimentos sobrantes. Además, facilitan la conectividad a través de la conexión a internet y la carga de dispositivos móviles, pero lo más destacable es la sensación de seguridad que brindan frente a otros lugares donde el riesgo a sufrir agresiones o robo de pertenencias es mayor. Por estos motivos, han sido históricamente un espacio de pernocta - no sólo para personas sin hogar -. El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid – Barajas no es ajeno a esta realidad, por lo que el abordaje de la intervención con las personas que pernoctan dentro de sus instalaciones no puede ser generalista, ya que es necesario valorar las circunstancias individuales de cada persona y la respuesta, por tanto, no puede ofrecerse desde un solo ámbito de actuación. De este modo, se requiere la implicación de las administraciones competentes y los servicios disponibles en el territorio en función de las necesidades detectadas. Para ello, se acordó crear una mesa de trabajo con otras Administraciones Públicas y Entidades Sociales, dando continuidad a la colaboración ya establecida históricamente desde el Ayuntamiento de Madrid con AENA. No obstante, desde Aena se tomó la decisión unilateral de no permitir el acceso al aeropuerto a las personas sin título de transporte. Estas reuniones se mantuvieron semanalmente desde la creación de esta mesa hasta el mes de julio en que Aena decide actuar de manera unilateral prohibiendo el acceso al Aeropuerto.

Consulados. Con el objetivo de mejorar el acceso a derechos de las personas en situación de sinhogarismo es necesario la colaboración con las diferentes Embajadas y Consulados. Durante este periodo, se ha mantenido 2 reuniones: una con el Consulado Británico y otra con el Consulado de Rumanía, que ha facilitado la gestión de documentación, apoyo en retornos para aquellas personas que así lo desean e información de situaciones de grave vulnerabilidad de estos ciudadanos.





Visita del cónsul de Rumanía al centro de acogida Pedro Meca

A lo largo de este periodo se han mantenido reuniones con las J**efas de Servicio de Trabajo Social de Hospitales de la ciudad de Madrid** con el objetivo de mejorar la coordinación entre los equipos técnicos de Trabajo Social de los hospitales de la ciudad de Madrid, de los recursos de la Red Municipal y del servicio de Samur Social. Para ello se finalizó un borrador de procedimiento de actuación común que facilita la intervención y colaboración entre los servicios.

Han tenido lugar seis reuniones presenciales: una de ellas, el 14 de noviembre de 2024 en la sede del servicio Madrid en calle y el Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca aprovechando el acercamiento de ambas redes para conocer los recursos, y otra reunión tuvo lugar el 30 de enero de 2025 en el Hospital Universitario (HU) 12 de Octubre, donde además de cerrar el contenido del documento de trabajo del procedimiento común entre ambas redes, se nos ofreció una explicación y conocimiento del proceso de reestructuración del espacio hospitalario con una posterior visita.

A estas reuniones han acudido los Jefes de Trabajo Social del HGU (Hospital General Universitario) Gregorio Marañón, HU Clínico San Carlos, HU 12 de Octubre, HU Infanta Leonor, HU Ramón y Cajal, HU La Paz, HU La Princesa y el Hospital Rodriguez Lafora.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
15.1. Creación de espacios de coordinación de casos y trabajo técnico otras áreas de protección y Administraciones públicas para visibilizar las necesidades de atención e intervención con personas en situación de sinhogarismo.	• 7 espacios de coordinación técnica. • 27 reuniones en estos espacios de coordinación.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
15.1. Creación de espacios de coordinación de casos con y trabajo técnico otras áreas de protección y Administraciones públicas para visibilizar las necesidades de atención e intervención con personas en situación de sinhogarismo.	• N. º espacios de coordinación técnica • Nº total de reuniones en estos espacios de coordinación.	• DGISyCD

LINEA 16-Implementación y participación en los equipos de coordinación de inclusión (ecci) y de seguimiento (esi) en todos los centros de servicios sociales, para establecer diseños de intervención más adaptados a las necesidades y situaciones de las personas en situación de exclusión social

La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su sesión 23 de mayo de 2024 aprobó el Plan Estratégico del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid 2023-2027. Dicho Plan Estratégico temporaliza la implementación de los Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) y la puesta en marcha de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI). Para llevar a cabo el proceso de implementación, en el marco de un proceso de implicación participativa, durante el año 2025 se han establecido 2 reuniones con diferentes Departamentos como el de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria el 5 de marzo y el 16 de octubre de 2025.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
16.1. Elaboración del Protocolo de los Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social. (ECC)	• Elaboración del Protocolo NO	• DGSSyAD y DGISyCD
16.2. Elaboración del protocolo de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)	• Elaboración del Protocolo NO	• DGSSyAD y DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
16.1. Elaboración del Protocolo de los Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social. (ECC)	• Elaboración del Protocolo SI/NO	• DGSSyAD y DGISyCD
16.2. Elaboración del protocolo de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)	• Elaboración del Protocolo SI/NO	• DGSSyAD y DGISyCD

EJE 2: Adaptación de recursos y de metodologías de intervención

Este Eje aspira tanto a profundizar en las transformaciones llevadas a cabo en el sistema de atención a personas en situación de sinhogarismo como a consolidar los cambios de la Red Municipal a través de la creación de recursos especializados. Pretende también la adaptación de los recursos existentes a las nuevas tendencias bajo una visión de ejercicio de los derechos de la ciudadanía y autonomía.

5 Objetivo específico: Adaptar los espacios de los centros y programas existentes

Se centra en evitar el inicio de procesos de exclusión severa que puedan derivar en trayectorias de sinhogarismo. Llevándose a cabo las siguientes líneas de acción.

LINEA 17 – Valoración de la reforma y de la reestructuración de los centros de acogida, con la finalidad de generar espacios más individualizados y adaptados a las necesidades específicas de cada persona

17.1 SE REALIZARÁN ESTUDIOS TÉCNICOS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CENTROS DE ACOGIDA

Desde el Centro Municipal de Acogida San Isidro se ha propuesto la necesidad de varios estudios técnicos:

- En primer lugar, se ha solicitado apoyo a los servicios especializados con el fin de obtener asistencia técnica en el proceso de adquisición de un tren de lavado que responda adecuadamente a las necesidades operativas del centro.Se pretende la creación de una zona de lavado que contemple los siguientes aspectos clave: ergonomía y bienestar del personal atendiendo a razones de salud laboral, sostenibilidad y eficacia operativa con mejora en tiempos de trabajo, calidad del servicio y optimización de los recursos. En concreto se ha solicitado apoyo para el diseño de características técnicas y evaluación de la necesidad de adaptación de las instalaciones. Esta actuación se enmarca en el compromiso del centro con la mejora continua de sus procesos, la seguridad laboral y la sostenibilidad ambiental.
- Con el objetivo de mejorar la acogida y el bienestar emocional de las personas usuarias, se ha llevado a cabo un estudio de diseño por parte de un experto en decoración, centrado en la renovación estética de la zona de hall del centro. El diseño propuesto busca dotar al espacio de mayor colorido, calidez y vitalidad, incorporando elementos que contribuyen a generar un ambiente más amable y estimulante. Esta intervención está orientada a mejorar el estado de ánimo de quienes transitan o permanecen en esta zona, favoreciendo una experiencia más positiva desde el primer contacto con el entorno.

En el Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta, se ha llevado a cabo por parte de la JMD de Latina (Junta Municipal del Distrito) la instalación de un nuevo sistema de climatización que no sólo viene a sustituir al anterior existente, sino que apuesta por una gestión energética e innovadora basada en un estudio termo higrométrico del centro adaptado a las necesidades concretas del mismo.

Está pendiente un estudio y análisis para mejorar el entorno exterior, evitando la acumulación de basura, mediante un vallado colindante al centro.

A través de la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio se ha realizado un estudio y proyecto técnico para la subsanación de las deficiencias de las instalaciones de clima y mejora del aislamiento del **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives**

También han comenzado las obras para la construcción de un nuevo Centro Municipal de Acogida para personas sin hogar. Este nuevo centro estará ubicado en el barrio de El Cañaveral del distrito de Vicálvaro, en un parcela que ofrece muchísimas posibilidades para dar una respuesta en clave de autonomía y siguiendo todos aquellos principios a los que nos compromete nuestra Estrategia Municipal "Dignitas". Destacamos la implicación y sensibilidad del equipo técnico de la Subdirección General de Arquitectura, perteneciente a la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, con el que se mantienen reuniones de coordinación para que el centro esté adaptado a las necesidades de las personas usuarias del mismo. En concreto, la ubicación estará en la calle Batalla de Salamina, lo que nos inspiró para que se denomine **Centro Municipal de Acogida Salamina.** Salamina viene de Salam, que en griego significa calma, paz, y eso es precisamente lo que queremos que encuentren las personas usuarias en el centro para facilitarles todas las herramientas que las lleven, tras las auténticas batallas personales que libran, a recuperar el control de sus vidas y tener una nueva oportunidad.



Cartel temporal del proyecto de construcción del nuevo Centro Municipal de Acogida Salamina

17.2 SE VALORARÁN REESTRUCTURACIONES DE ESPACIOS EN LOS CENTROS DE ACOGIDA PARA GENERAR ESPACIOS MÁS INDIVIDUALIZADOS Y ADAPTADOS A SUS NECESIDADES

Desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar se continúa valorando, junto a los directores/coordinadores y equipos de los recursos, las reestructuraciones en los centros que faciliten espacios adecuados y adaptados a las necesidades de las personas a las que atendemos.

El Centro Municipal de Acogida San Isidro simboliza el proceso continuo de mejora de espacios para una óptima prestación de servicios a las personas acogidas.

En el 2025, con el objetivo de garantizar la seguridad, funcionalidad y conservación del edificio, se realiza un informe técnico que recoge de manera detallada el estado actual de sus instalaciones. Este documento tiene una doble finalidad:

- Identificar las deficiencias existentes, tanto estructurales como funcionales, que puedan afectar al uso adecuado del inmueble, así como proponer las actuaciones necesarias para su corrección.
- Servir de plan operativo de las propuestas de obras mayores para adaptar el centro a las nuevas necesidades.

Se busca priorizar las intervenciones en función de su urgencia, impacto y viabilidad técnica y económica. El informe se estructura en dos apartados: actuaciones de mejora y mantenimiento y propuesta de adecuación de espacios.

Así, se exponen las reestructuraciones necesarias:

- Nuevo espacio para vigilantes de seguridad.
- Creación de zona de tarjetas de día.
- Nueva zona de consigna.
- Redistribución de la zona de recepción del Centro.
- Redistribución de los espacios del servicio de enfermería.
- Reubicación de la sala de reducción del daño.
- Creación de un nuevo espacio de lavandería autogestionado por las personas acogidas.
- Zona de office y comedor para personas acogidas que funcione de forma autónoma.

En el **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta** se va a estudiar la reestructuración del acceso a la zona de autolavado en el que las personas usuarias cuentan con un espacio enmarcado en el proyecto “Lavandería de autonomía”.

Así mismo, se ha valorado positivamente la adecuación de espacios y lugares adaptados para personas con deterioro cognitivo.

En el **Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa,** se ha valorado:

- Poner taquillas individuales para que las personas que residen en el centro dispongan de ellas en sus habitaciones, generando un espacio más amable.
- Crear un huerto, con el objetivo de fomentar relaciones positivas.
- Instalar una canasta, para facilitar y potenciar un ocio saludable.
- Instalar vinilos solares en las cristaleras y pulverización de agua en la pérgola exterior, con el objetivo de sobrellevar de la mejor forma posible la época estival.

El **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo** ha valorado adaptar los espacios exteriores, incluyendo una pérgola y mobiliario de exterior.

Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca y sede del servicio Madrid en calle. Se ha revalorado mobiliario de oficina, almacenaje y taquillas en función del uso de los espacios tras su puesta en marcha. Además, desde el centro se ha propuesto la instalación de un huerto, gestionado por las personas usuarias, para el aprovechamiento de parte de la zona verde posterior del edificio.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
17.1. Se realizarán estudios técnicos para la transformación de centros de acogida, con el objetivo de adaptar las infraestructuras a un modelo. de acompañamiento más individualizado.	• Estudio realizado. SI	• DGISyCD
17.2. Se valorarán reestructuraciones de espacios en los centros de acogida para generar espacios más individualizados y adaptados a sus necesidades.	• 19 propuestas de reestructuración valoradas. • 100% de centros de acogida en los que se ha realizado alguna valoración.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
17.1. Se realizarán estudios técnicos para la transformación de centros de acogida, con el objetivo de adaptar las infraestructuras a un modelo. de acompañamiento más individualizado.	• Estudio realizado. (SI/NO)	• DGSSyAD y DGISyCD
17.2. Se valorarán reestructuraciones de espacios en los centros de acogida para generar espacios más individualizados y adaptados a sus necesidades.	• N. º de propuestas de reestructuración valoradas. • Porcentaje de centros de acogida en los que se ha realizado alguna valoración.	• DGSSyAD y DGISyCD

LINEA 18 – Realización de las obras o adaptaciones necesarias con el fin de crear espacios que faciliten una intervención más personalizada y adecuada.

18.1 SE REALIZARÁN LAS OBRAS NECESARIAS PARA MEJORAR LOS ESPACIOS

En el Centro Municipal de Acogida San Isidro, a lo largo del año 2025, se han llevado a cabo diversas obras e instalaciones, todas ellas orientadas a la mejora de las infraestructuras y a la optimización de los servicios prestados a las personas usuarias.

Las actuaciones realizadas han tenido como finalidad principal garantizar un entorno más seguro, funcional y digno, adaptado a las necesidades actuales del centro y alineado con los criterios de calidad, eficiencia y sostenibilidad.

Las intervenciones ejecutadas han sido las siguientes:

- Relleno de los alcorques para nivelar el hueco de los mismos y evitar caídas.
- Adaptación de la zona de vending para personas acogidas.
- Instalación de paneles de insonorización y aislamiento acústico en la azotea del centro para minimizar el ruido de la maquinaria.
- Mejora de la red wifi y cobertura de telefonía.
- Durante el presente ejercicio, se han iniciado las obras para la instalación de ventanas con apertura basculante en aquellas zonas del centro previamente identificadas como de riesgo por posibles golpes, con el objetivo de mejorar la seguridad y la comodidad en el tránsito de personas por los espacios comunes.
- Asimismo, se ha procedido a la instalación de celosías en las ventanas que presentan mayor exposición a precipitaciones y al riesgo de lanzamiento de objetos, como medida preventiva para proteger tanto a las personas acogidas como al personal trabajador.
- Se han iniciado las obras para mejorar las humedades de la zona posterior del edificio.
- Instalación en las ventanas de las habitaciones que soportan mayor calor, por su orientación, de láminas de control solar que rechazan un alto porcentaje de energía solar y reducen el exceso de calor retenido aportando, así mismo, privacidad.
- En la vía pública colindante con el centro se ha habilitado una zona de aparcamiento para los servicios de emergencia, se han rebajado las aceras e instalado un paso de cebra.

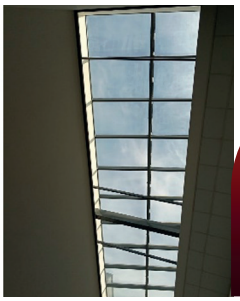




Adaptación zona vending
Cerramientos ventanas

En el **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta**, se han instalado vinilos solares con el objetivo de reducir los efectos de las altas temperaturas en diferentes zonas ante la exposición directa del sol que, junto con un nuevo sistema de climatización, ha mejorado la confortabilidad de los espacios, especialmente, durante los meses estivales.





Instalación de vinilos solares en el Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta

18.2 SE LLEVARÁN A CABO LAS ADAPTACIONES DE LOS ESPACIOS EN LOS DIFERENTES CENTROS, PARA FACILITAR UNA INTERVENCIÓN MÁS PERSONALIZADA Y ADECUADA

Durante el año 2025, en el **Centro Municipal de Acogida San Isidro**, se han llevado a cabo diversas adaptaciones de espacios, todas ellas orientadas a mejorar la calidad del servicio y la atención ofrecida a las personas acogidas.

Estas intervenciones han tenido como finalidad principal adecuar las instalaciones a las necesidades actuales del centro, optimizando la funcionalidad de los espacios, favoreciendo la convivencia y garantizando condiciones más dignas y confortables para las personas usuarias.

- Cambio de mobiliario en las habitaciones. Se han puesto camas y mesillas metálicas anti chinches.
- Redecoración y acondicionamiento del mobiliario del patio.
- Finalización del proyecto de jardín vertical
- Instalación de interfono con bucle magnético para accesibilidad auditiva. Supone asegurar la accesibilidad auditiva de calidad en lugares públicos.
- Actualización del mobiliario en la zona de lectura.
- Actualización del mobiliario de las salas de uso polivalente con mesas basculante y ruedas para facilitar su desplazamiento.
- Reubicación de la sala de oxigenoterapia a un espacio de mayor amplitud.
- Apertura de la segunda zona de mujeres. Espacio de uso comunitario para todas las residentes de la planta.
- Cambio de las zonas de despachos del equipo socio educativo del Centro para facilitar intervenciones con mayor privacidad y tener una mayor accesibilidad a los profesionales.
- Se han redistribuido los espacios del servicio de enfermería, ampliando su número para dar una atención más personalizada.



Interfono para accesibilidad auditiva

En el **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta** se ha desarrollado el proyecto técnico "Facilitadores de accesibilidad para personas con déficits cognitivos y funcionales severos en el centro". La visión de este proyecto se centra en la transformación de los espacios del centro para que sean lugares comprensibles, seguros y estructurados, que favorezcan la autonomía, la orientación, la tranquilidad, la inclusión y el sentido de identidad de las personas residentes con deterioro cognitivo severos. Para ello se han adecuado espacios y lugares, tanto comunes como personales, para garantizar el derecho a un entorno comprensible, seguro y funcional, que facilite la vida diaria y prevenga situaciones de riesgo psíquico, físico o social.



Imagen del Proyecto Técnico

Desde el **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives**, a lo largo de este año, se ha llevado a cabo la adecuación de la zona exterior para actividad de fitness con el fin de mejorar los servicios y atención para las personas alojadas.



Equipamientos fitness en el exterior del Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives

En el **Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa**, se han instalado vinilos solares en las ventanas para que el interior pueda ser un espacio más agradable y acogedor, disminuyendo la temperatura y el efecto invernadero provocado por las horas de sol en el cristal. También se introducen taquillas en las habitaciones de los residentes para generar un especio más adaptado a sus necesidades. Así como una canasta con el objetivo de generar un entorno más dinamizador y facilitador en las relaciones sociales entre los residentes del centro y con este mismo objetivo se ha creado un huerto en el centro que ha generado una mejor convivencia y trabajo en equipo entre los residentes de La Rosa y de San Isidro.



Vinilo solar, canasta, huerto y taquillas del Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa

En el **Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca y sede del servicio Madrid en calle,** se han adaptado espacios en función de un uso más eficiente de los despachos y zonas de almacenaje, adquiriendo el mobiliario necesario para ello.

Este Centro, en colaboración con el **Programa municipal de creación y dinamización de huertos en centros municipales del Ayuntamiento de Madrid**, ha instalado en el patio posterior un huerto urbano. Por parte del programa, han suministrado los plantones de temporada para su puesta en marcha y, además, ofrece talleres de formación para las personas usuarias y personal del centro para que el huerto sea una forma de ocio saludable y colectivo.



Huerto del Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
18.1. Se realizarán las obras e instalaciones necesarias para mejorar espacios.	• 15 obras e instalaciones realizadas.	• DGISyCD
18.2. Se llevarán a cabo las adaptaciones de los espacios en los diferentes centros, para facilitar una intervención más personalizada y adecuada.	• 16 adaptaciones realizadas. • 100% de centros en los que se ha hecho alguna reestructuración.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
18.1. Se realizarán las obras e instalaciones necesarias para mejorar espacios.	• N. º de obras realizadas.	• DGISyCD
18.2. Se llevarán a cabo las adaptaciones de los espacios en los diferentes centros, para facilitar una intervención más personalizada y adecuada.	• N. º de adaptaciones realizadas. • Porcentaje de centros en los que se ha hecho alguna reestructuración.	• DGISyCD

LINEA 19 – Fomento de la mejora de espacios en programas de la red municipal no institucionalizados (hospedajes o alojamientos compartidos) con el fin de proporcionar autonomía.

19.1 VALORACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS DE LA RED, DE LOS PROGRAMAS NO INSTITUCIONALIZADOS, TENIENDO EN CUENTA ESPACIOS QUE FOMENTEN LA AUTONOMÍA

Se mantienen las características de los alojamientos de los programas no institucionalizados que desde el Departamento ya fueron visitados en los años anteriores para confirmar que los espacios fomentan la autonomía de las personas alojadas.



Durante el año 2025, en el marco del programa de desinstitucionalización del Centro Municipal de Acogida de San Isidro, se ha mantenido una supervisión constante del **proyecto de pensiones "Santa María de la Cabeza"**, asegurando su correcto funcionamiento y realizando mejoras y reparaciones en las instalaciones siempre que ha sido necesario. Este proyecto, que se puso en marcha en junio 2024, cuenta con 13 plazas de pensión para hombres y se ubica en un espacio completamente reformado en la zona de Carabanchel, cercano a diversos servicios comunitarios.



Pensión Santa María de la Cabeza

El **Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca** mantiene cuatro plazas individuales de alojamiento en pensión para atender a personas usuarias que, por su situación o necesidades de atención, no acepten compartir espacios. Desde esas plazas se atiende también a personas en proceso de mayor autonomía.

Del mismo modo, el **servicio Madrid en calle** cuenta con plazas de alojamiento en pensiones para el apoyo en la intervención de los equipos de calle con personas en procesos de autonomía o pendientes de acceso a otros recursos.

19.2 SE TENDRÁ EN CUENTA ESTOS CRITERIOS EN LOS NUEVOS CONTRATOS PENDIENTES DE LICITACIÓN, FAVORECIENDO ESPACIOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DEL PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Durante este año 2025 se ha puesto en marcha la ampliación del **Programa A Tiempo** con 18 plazas más en 6 viviendas, ampliación de profesionales técnicos y la incorporación a la plantilla del "Referente de Apoyo", figura compuesta por un joven que ha vivido una experiencia similar a los jóvenes integrantes del Programa, con el objetivo de mejorar en los acompañamientos y en los procesos de intervención.

Además, durante este año se ha trabajado en nuevos criterios para la elaboración de los pliegos que rigen los contratos de Servicios de los Centros con el objetivo de lograr la mejora de los proyectos que se habían llevado a cabo hasta ahora.

Estas modificaciones han sido:

-Programa Hogares para la Autonomía, ampliación de 42 plazas más en vivienday la creación de un lote específico de atención a mujeres sin hogar víctimas de violencia,

-Proyecto Socioeducativo en el Centro de Acogida San Isidro, con la ampliación de educadores, incorporación de recursos materiales de apoyo a la intervención y plazas de alojamiento.

-Puesta en marcha del Centro de Acogida Salamina, con el objetivo de dar una atención temprana y preventiva a personas en situación de calle reciente. Este centro estará ubicado en el distrito de Vicálvaro y contará con 176 plazas.

19.3 SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DESDE EL DEPARTAMENTO, DE LA ADECUACIÓN DE LOS ESPACIOS EN LOS DIFERENTES PROGRAMAS CON LAS ENTIDADES ADJUDICATARIAS

Se han ido realizando seguimiento de los espacios de los diferentes recursos y programas mediante visitas.

Se ha visitado la pensión del **Programa No Second Night**, situada en el Distrito de Fuencarral-El Pardo, cumpliendo con los espacios que fomentan la autonomía y la buena convivencia en el entorno donde se sitúan, además de contar con una buena accesibilidad.

En relación con la **pensión de Santa María de la Cabeza**, se mantienen los espacios iniciales tal y como fueron diseñados. Se realizan las mejoras y adecuaciones necesarias en caso de averías, y/o desperfectos, todo ello encaminado al cumplimiento de los objetivos de intervención centrada en la persona, fomento de la autonomía y convivencia.

Desde el **servicio Madrid en calle** se ha continuado con la búsqueda de pensiones para ofrecer más diversidad en relación con las características de las mismas.

Igualmente, se ha realizado seguimiento de las plazas en alojamiento hostelero de los programas **“A Tiempo”, “Pedro Meca”, “las Galindas”** y las plazas de **“No Second Night”.**





Pensión “Las Galindas”

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
19.1. Valoración de los alojamientos de la Red, en los Programas No institucionalizados, teniendo en cuenta espacios que fomenten la autonomía.	• 6 valoraciones realizadas en los contratos existentes: programas valorados. (No Second Night, A Tiempo, proyecto Las Galindas, pensiones del Centro Municipal de Acogida San Isidro, pensiones de equipos de calle, Housing Led)	• DGISyCD
19.2. Se tendrá en cuenta estos criterios en los nuevos contratos pendientes de licitación, favoreciendo espacios adecuados en función del perfil de los/as destinatarios/as.	• 4 propuestas de mejora en los nuevos contratos	• DGISyCD
19.3. Seguimiento y supervisión desde el Departamento de la adecuación de los espacios en los diferentes Programas con las entidades adjudicatarias	• 10 visitas realizadas	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
19.1. Valoración de los alojamientos de la Red, en los Programas No institucionalizados, teniendo en cuenta espacios que fomenten la autonomía.	• N.º Programas valorados • N.º de Programas que no cuentan con estos espacios.	• DGISyCD
19.2. Se tendrá en cuenta estos criterios en los nuevos contratos pendientes de licitación, favoreciendo espacios adecuados en función del perfil de los/as destinatarios/as.	• Propuestas de mejora en los nuevos contratos.	• DGISyCD
19.3. Seguimiento y supervisión desde el Departamento de la adecuación de los espacios en los diferentes Programas con las entidades adjudicatarias	• N.º de visitas realizadas.	• DGISyCD

6 Objetivo específico: Adaptar el régimen de funcionamiento de los centros y programas y de las metodologías de intervención

LINEA 20 – Creación de propuestas de reciclaje, formación y supervisión de los profesionales técnicos/as asignados/as al trabajo con personas en situación de sinhogarismo, incorporando metodologías de intervención que favorezcan los procesos de vinculación, recuperación y autonomía

20.1 SE REALIZARÁ UN PILOTAJE DE ACOMPAÑAMIENTO CON EL OBJETIVO DE ADAPTAR LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONAS Y EN LA RECUPERACIÓN.

Con la colaboración de la **fundación Canis Majori**s, en febrero de 2024, se desarrolla el proyecto piloto "Vinculan-dog" como propuesta de intervención en la soledad no deseada con personas en calle a través de la socialización de perros. El objetivo es, mediante una metodología innovadora, facilitar el acercamiento e instaurar un vínculo con personas detectadas por los equipos de calle del servicio Madrid en calle que presentan una gran desconfianza. Durante este año, se lleva a cabo este proyecto piloto en el aeropuerto y, tras el cierre de éste, en la zona de Atocha, constatando la posibilidad de dicho acercamiento. Sin embargo, se detecta que para la consecución, más allá del vínculo inicial, de una línea de intervención estable es necesario mantener a la misma figura profesional de referencia que representan los profesionales de los Equipos de Calle. Es decir, lo idóneo es que fuera el propio equipo de calle quien contara con el apoyo de perros como herramientas de intervención. Además, es complicada la localización de las personas seleccionadas para el proyecto por parte del equipo de la Fundación Canis Majoris debido a su disponibilidad horaria.

En el **Centro Municipal de Acogida San Isidro** se lleva a cabo el **Taller Enséñame a ladrar** en colaboración con Animal Nature dirigido a las personas acogidas con el objetivo de generar un entorno de ayuda mutua, donde los participantes entiendan su papel en relación con el entorno. Siempre alrededor de los perros como elementos de cohesión grupal y motivación individual. Durante el año 2025 se ha continuado realizando las sesiones y se ha planteado la ampliación de la colaboración en el ámbito comunitario en dos líneas, una para para realizar actividades conjuntas con los centros de mayores, institutos y otros recursos del distrito y la segunda en la incorporación de animal de compañía en los pisos y/o pensiones que gestiona el Centro. Dichas propuestas están en proceso de valoración para su implementación.

20.2 ACCIONES FORMATIVAS CON EL PERSONAL TÉCNICO QUE INTERVIENE DIRECTAMENTE EN LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL DE ATENCION A PERSONAS SIN HOGAR, ADAPTANDO LA INTERVENCIÓN EN UN MODELO CENTRADO EN LA PERSONA

Con el objetivo de dar respuesta al objetivo de adaptar el funcionamiento de los centros, programas y de las metodologías de intervención, a lo largo del periodo que contempla el Plan Operativo Anual (POA) 2025 se han realizado las siguientes acciones formativas.

Se ha puesto a disposición de los equipos técnicos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, por parte del Departamento, la devolución del **Plan Operativo Anual 2024**, a cuya presentación, dado el aforo, no pudieron acudir. Al tratarse de un reflejo del trabajo diario durante un año de los equipos, hemos considerado la importancia de hacérselo llegar. Para lo cual se planificaron cuatro sesiones informativas por Teams, dos en horario de mañana y dos en horario de tarde para que de forma voluntaria los equipos se pudieran conectar. Acudieron aproximadamente un total de 80 profesionales.

En el mes de enero de 2025 se llevó a cabo una formación coordinada y colaborativa junto con el Departamento de Atención a la Violencia de Pareja/Expareja en la que se ofrecía una formación en materia de **Violencia de Género** a 51 técnicos de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar,



Salón de actos del AG Políticas Sociales, Familia e Igualdad

Se han desarrollado en los meses de junio y septiembre, once sesiones formativas por parte de **SAMUR PC** denominada “Primer Respondiente”, con el siguiente contenido: RCP + DEA + Patologías no traumáticas + hemorragias (Torniquetes).

Para ello se organizaron 11 sesiones repartidas en los meses de junio y de septiembre para los equipos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar y del Centro de Acogida Mejía Lequerica, recurso dependiente del Departamento de Convivencia e Integración, con una duración de 6 horas cada sesión, habiendo participado un total de 247 profesionales.

Las sesiones se han desarrollado en los centros municipales de acogida San Isidro, Puerta Abierta, Juan Luis Vives, Pedro Meca, Beatriz Galindo y Mejía Lequerica, habiendo asistido profesionales de estos centros y, además, del Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa y de los programas "Housing Led", "Housing First", "No Second Night", "A Tiempo", de Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado y del servicio Madrid en calle.





Fotos de las sesiones de formación de SAMUR PC en Pedro Meca y en Juan Luis Vives

Se ha desarrollado en septiembre de 2025 para todos los equipos técnicos de los recursos de la Red Municipal una jornada técnica de patología dual que se ha denominado **"Deshaciendo el nudo"**. Ha sido una jornada destinada a conocer mejor qué es la patología dual, buenas prácticas y abordajes integrales, en la que ha intervenido la directora del servicio Madrid en Calle para compartir la intervención que hacen los equipos de calle con personas en situación de calle con problemas de patología dual y cómo llevan a cabo las mismas. Se ha contado con la participación de 62 profesionales de los diferentes recursos.





Jornada "Deshaciendo el nudo"

Además, este año se ha impartido por parte del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar formación a la plantilla del servicio Madrid en calle, teniendo en cuenta las nuevas incorporaciones, con el objetivo de facilitar toda la información disponible y actualizada en materia de sinhogarismo.

20.3 INCORPORAR EN LOS CONTRATOS PROGRAMAS DE SUPERVISIÓN Y ACCIONES FORMATIVAS ESPECÍFICAS

Por parte de cada uno de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar se han llevado a cabo acciones formativas a sus equipos técnicos, en función de las necesidades detectadas en la atención a las personas en intervención.

Conscientes de la importancia de una intervención adecuada y sensible con personas en situación de sinhogarismo que han atravesado experiencias de gran sufrimiento, desde el Departamento se consideró necesaria la implementación de una formación específica dirigida al personal municipal del **Centro Municipal de Acogida San Isidro**.

Esta formación tiene como objetivo dotar al equipo profesional de estrategias y herramientas que permitan mejorar la calidad de la atención, reforzar el acompañamiento emocional y promover intervenciones más eficaces y respetuosas con la realidad de las personas acogidas.

El curso fue planificado para dar inicio en marzo 2025 y contempla un total de tres ediciones, cada una compuesta por cinco sesiones formativas y dirigida a 15 participantes por edición.

En el marco del **proyecto socioeducativo del Centro Municipal de Acogida San Isidro**, en este periodo se han realizado las siguientes actividades formativas, dirigidas a los **15 profesionales**:

- Técnica de resolución de conflictos
- Bioética en la atención a personas
- Office 365 Excel Intermedio
- Office 365 Excel Básico
- Cuidador especialista en Centros de Salud Mental
- Asilo, refugio y extranjería
- Abordaje de la violencia de género con el maltratador
- Detección Temprana de Conductas de Riesgo Psicosocial: Psicopatología, Suicidio y Adicciones en Contextos de Exclusión.
- Prevención y riesgo del Estrés

En el **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives** se ha proporcionado a los equipos profesionales formaciones que han perseguido los objetivos de identificar áreas de mejora en la intervención de los trastornos de conducta y abordaje psicosocial, implementar estrategias basadas en evidencia para el manejo de situaciones críticas, promover el bienestar emocional y profesional del equipo, ofrecer un espacio seguro para la reflexión y apoyo emocional, fomentar la coordinación interdisciplinar y la coherencia en las intervenciones, facilitar la comunicación y colaboración entre los diferentes profesionales del equipo, optimizar la planificación de intervenciones basadas en reducir los contextos de conflicto, incrementar las competencias clínicas y de manejo de casos del equipo, revisar casos complejos para mejorar la toma de decisiones y potenciar el uso de herramientas diagnósticas y terapéuticas adecuadas a las necesidades de las personas usuarias.

Los contenidos se han centrado en:

- **Modelo de atención a personas en situación de Exclusión Residencial y Sin Hogar-Procesos fundamentales,** de 20 horas de duración en el que han participado todos los profesionales del recurso, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención a personas en situación de exclusión.
- **Acoso Sexual y por razón de género**, de 4 horas de duración en el que ha participado todos los profesionales del recurso (un total de 66)
- **Prevención de Riesgos Laborales Personal atención directa**, de 4 horas de duración en el que ha participado todos los profesionales del recurso (un total de 66)
- **Protección de datos**, de 4 horas de duración en el que ha participado todos los profesionales del recurso (un total de 66).
- **Herramientas motivacionales**, de 7 horas de duración, en el que ha participado todos los profesionales del recurso (un total de 66)
- **Mujeres sin hogar,** de 8 horas de duración, en el que ha participado 4 profesionales
- **Supervisión de casos**, de 18 horas de duración, en el que han participado 18 profesionales del recurso.
- **Movilización de personas con movilidad reducida,** de 4 horas de duración, en el que han participado 15 profesionales del recurso.

En los **Centros Municipales de Acogida Puerta Abierta y de La Rosa**, se ha proporcionado a los equipos las siguientes formaciones:

- **Manejo del DEA (Desfibrilador Externo Automático):** en el que se han facilitado conocimientos para realizar una reanimación cardiopulmonar y técnicas de manejo de este desfibrilador. Han participado 47 profesionales.
- **Formación "nueva ley de tutela" :** Ley 8/2021 en España, que reforma la legislación civil y procesal para promover el apoyo a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, sustituyendo la figura de la tutela tradicional por un sistema de curatela y apoyos. Se imparte esta formación para conocer la nueva legislación y cómo se ajusta a las diferentes situaciones que se atienden en el recurso. Han participado 2 profesionales.
- **Formación gestión del liderazgo**, con el objetivo de generar un sentido de organización, pensamiento estratégico y liderazgo colaborativo así como todos los aspectos que contribuyen a generar un buen ambiente de trabajo para perseguir un objetivo común. Han participado 4 profesionales.
- **Acoso Sexual y por razón de género**: para profundizar en la conceptualización del acoso sexual, los mitos y realidades, así como las diferentes tipologías y manifestaciones de acoso. Han participado 80 profesionales.
- **Emergencias y primeros auxilio**s: en el que se han trabajado los conceptos de fuego e incendio, sus causas y consecuencias, así como todo lo relacionado con la protección. Han participado 10 profesionales.
- **Prevención de Riesgos laborales en el puesto de trabajo**: han participado 75 profesionales.
- **Sensibilización en Protección de datos**: donde se han trabajado aspectos relacionados con los datos y su tratamiento, guía de buenas prácticas en este ámbito, derechos y ejercicio, el consentimiento. Han participado 110 profesionales.

- **Prevención y autoprotección ante las agresiones y violencia en el centro de trabajo**: con contenidos de agresividad y violencia en el trabajo, la denuncia y actuaciones posteriores tras incidentes violentos. Han participado 10 profesionales.
- **Ecohábitos:** hábitos que mejoran el medioambiente. Han participado 110 profesionales.
- **Plan de Igualdad:** poner en conocimiento el plan de igualdad de la entidad. Han participado 50 profesionales.
- **Modelo de atención a personas en situación de exclusión residencial y sin hogar – procesos fundamentales:** Con el contenido de perfiles de atención en personas con situaciones de exclusión residencial y sin hogar, servicios de atención a personas sin hogar y criterios diferenciales, gestión de personas y de situaciones asociadas a la exclusión residencial y sin hogar. Han participado 95 profesionales.
- **Vínculo profesional con las personas usuarias:** Definición del vínculo profesional en relaciones de ayuda, construcción del vínculo y actuaciones ante situaciones de crisis. Han participado 35 profesionales.
- **Curso de movilización de personas:** Técnicas de movilización y transferencias, el uso de medios y ayudas mecánicas (grúas), la prevención de riesgos laborales para la persona trabajadora y conceptos de anatomía y fisiología del movimiento. Han participado 32 profesionales.

En el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo**, se ha proporcionado a los equipos las siguientes formaciones:

- **Manipulador de alimentos**, curso que ha permitido llevar a cabo funciones de manipulación de alimentos y conocer las medidas a implementar para evitar la alteración o la contaminación de alimentos y, por tanto, evitar también la propagación de enfermedades de transmisión alimentaria o alergias. Han acudido 13 profesionales.
- **Plan de Emergencias**, esta formación persigue el objetivo de Informar y acordar las medidas y acciones necesarias para afrontar una emergencia. Han acudido 9 profesionales
- **Prevención de Incendios**, con el objetivo de conocer cómo evitar incendios, detectarlos temprano y tomar medidas efectivas en caso de que ocurran, así como evaluar los posibles riesgos de incendio en diversos entornos identificando las circunstancias que pueden causar un incendio y qué materiales pueden arder. Han acudido 20 profesionales.
- **Psicofarmacología**, formación que ha tenido por objetivo dotar al equipo de herramientas y conocimientos básicos sobre la medicación que tienen prescrita las mujeres que se atienden en el centro. Han acudido 21 profesionales.
- **Formación en Violencia de Género /Machista y Adicciones**, esta formación ha tenido el objetivo de reconocer y abordar las especificidades del género en los programas e intervenciones que se desarrollan, así como proporcionar conocimientos sobre las Teorías del Género como categoría de análisis y estratificación social, y sobre Perspectiva de Género e Interseccionalidad como sistemas de análisis de la realidad y desarrollo de programas y actuaciones. Han acudido 18 profesionales.
- **Bola de Nieve**, formación que se ha desarrollado en dos convocatorias y ha permitido mejorar el conocimientos y habilidades para reducir los riesgos y los daños ocasionados por el consumo de drogas y en las relaciones sexuales, la promoción de actitudes y creencias que promueven una vida más saludable e información sobre los recursos sociosanitarios existentes. Han acudido 15 profesionales.

- **Taller experiencial de psicosis**, este taller tuvo como objetivo/finalidad es recrear una experiencia psicótica y promover un acercamiento hacia el significado y alcance del estigma asociado a la misma. Han acudido 10 profesionales.
- **Formación Sala de Reducción de daño**, se ha desarrollado con el objetivo/finalidad de dotar al equipo del centro de herramientas y conocimientos básicos para desarrollar una correcta atención y acompañamiento en la Sala de Reducción del daño. Han acudido 13 profesionales.
- **Sustancia, síndrome de abstinencia y abuso**, formación cuyo objetivo/finalidad es dotar al equipo de herramientas y conocimientos básicos para poder identificar qué tipo de consumo presentan nuestras usuarias, síndrome de abstinencia y de abuso de las sustancias más usuales. Han acudido 9 profesionales

Desde el **Programa A Tiempo**, se han desarrollado las siguientes acciones formativas a sus equipos con el fin de capacitar y reciclar al equipo técnico, que han sido las siguientes:

- **Itinerario Profesional de oficinas y despacho + evaluación**: esta formación se desarrolló de forma telemática con el objetivo de conocer la normativa sobre riesgos laborales. En ella participaron 7 profesionales.
- **Taller de extranjería, nuevo reglamento:** en el mismo se ha ofrecido información sobre el nuevo reglamento a aplicar, documentación y trámites para el apoyo en los expedientes de extranjería con las personas usuarias del programa. Participaron 12 profesionales.
- **Curso de Igualdad y Diversidad:** promoviendo un buen entorno laboral, con la participación de 12 profesionales.
- **Cuatro sesiones de supervisión** con la participación de 9 profesionales
    - Sesión 1 – El sentido del Programa A Tiempo
    - Sesión 2 – La ambigüedad
    - Sesión 3 – Tolerancia a la frustración
    - Sesión 4 – La frustración
- **Formación en asilo, refugio y extranjería**: impartida por profesionales externos especializados en Protección Internacional. En la que han participado 6 profesionales.
- **Detección temprana de conductas de riesgo psicosocial**: impartida por la asociación Psicólogos sin Fronteras con el objetivo de poder llevar a cabo un mejor acompañamiento de los jóvenes que están en el programa. En ella participaron 5 profesionales.
- **Abordaje de la violencia de género con el maltratador:** Impartida por una docente especializada en violencia de género con el maltratador, en la que han participado 6 profesionales.

Desde el **Programa Housing Led**, se han desarrollado las siguientes acciones formativas a sus equipos:

- Curso **"Perspectiva de género, abuso/dependencia de drogas y violencia"**. Curso de formación para profesionales impartido desde el Proyecto Malva. Se realizó en abril, durante tres días en horario de mañana en el Espacio Mujer Madrid EMMA.
- **Formación en Extranjería**. Impartida durante el mes de julio en nuestras oficinas. Impartido por la Oficina Municipal de Información, orientación y acompañamiento social para integración de inmigrantes.

Desde el **Programa No Second Night**, se han desarrollado las siguientes acciones formativas a sus equipos:

- **Estrategias metodológicas para el abordaje e intervención con mujeres en situación de exclusión residencial desde un enfoque motivacional** con la participación de 9 profesionales.
- **Duelo migratorio.** Teniendo en cuenta el amplio porcentaje de mujeres que son atendidas en el programa provenientes de otros países, con esta formación se persigue el objetivo de entender mejor a las mujeres y acompañar de una forma más adecuada en sus procesos de recuperación. Participaron 7 profesionales.
- **Problemáticas frecuentes en la atención a las personas sin hogar.** Con el objetivo de mejorar la atención. Participaron de 7 profesionales.
- **Trabajo en equipo** con la participación de 8 profesionales
- **Bienestar Laboral: salud y deporte** con la participación de 8 profesionales
- **Delitos de Odio contra las mujeres sin hogar** con la participación de 6 profesionales
- **Intervención en crisis** con la participación de 7 profesionales
- **Factores de exclusión social en la mujer** con la participación de 7 profesionales.

Desde **Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado:**

- **Asilo/refugio y extranjería**, actividad formativa introductoria sobre las figuras jurídicas de la protección internacional y el procedimiento administrativo de solicitud, proporcionando una base sobre la normativa que regula la protección internacional. Además, se aborda el sistema de acogida e integración en España, incluyendo los requisitos para acceder a las prestaciones y las distintas fases del sistema, ofreciendo una visión completa de la organización de la acogida y la integración de estas personas. Han acudido 3 profesionales.
- **Cuidador especialista en centros de salud mental**, curso formativo que ofrece una aproximación a los procedimientos, protocolos y buenas prácticas en el acompañamiento a personas con problemas de salud mental, incluyendo la promoción de su autonomía y el desarrollo de habilidades para la vida diaria que favorezcan su independencia. Han acudido 2 profesionales.
- **Detección temprana de conductas de riesgo psicosocial: psicopatología, suicidio, adicciones en contextos de exclusión.** Se trabajan estrategias de actuación ante conductas de riesgo, la ética profesional, el autocuidado y los límites de actuación. Se aborda la psicopatología comunitaria, la detección de conductas suicidas y las adicciones, con su perfil y evolución, e incluye un análisis práctico para aplicar los conocimientos en casos reales y favorecer la toma de decisiones segura. Ha acudido 1 profesional.
- **Especialista en atención centrada en la persona**, orientado a afianzar el conocimiento del Modelo de Atención Centrada en la Persona. Se reflexiona sobre los principios éticos de la intervención sociosanitaria, el Decálogo de Derechos y las buenas prácticas asociadas. La formación busca aplicar estos principios en acompañamientos individuales, talleres grupales y actividades de participación comunitaria, garantizando la dignidad, el empoderamiento y la calidad de la atención. Ha acudido 1 profesional.

- **Estrategias de intervención frente a patologías psiquiátricas:** formación que combina teoría, análisis de casos y ejercicios prácticos, con el objetivo de dotar al equipo de profesionales de los conocimientos y habilidades necesarios para familiarizarse con los diferentes trastornos mentales, reconocer sus signos y síntomas, y aplicar herramientas para el manejo e intervención de alteraciones conductuales. La formación permite desarrollar competencias para que los profesionales de Talleres puedan afrontar y gestionar la exposición a situaciones emocionales complejas en contextos críticos. Han acudido 6 profesionales.
- **Mujeres sin hogar,** sesiones formativas que ofrecieron un espacio para que el equipo profesional pudiera reflexionar sobre la situación de las mujeres sin hogar, revisando datos y estadísticas y profundizando en las causas y consecuencias específicas que enfrentan. Se presentaron políticas, programas y buenas prácticas de intervención, y se incluyó un taller práctico para analizar casos reales y proponer soluciones, promoviendo la participación y el aprendizaje aplicado de los asistentes. Han acudido 5 profesionales.
- **Reglamento general de protección de datos**. El objetivo de esta formación fue asegurar que el equipo profesional comprenda y cumpla con la normativa de protección de datos, mejorando el control de la información personal, reconociendo su impacto y fomentando un uso responsable y seguro de la información. Durante la formación, los participantes fueron capacitados en la normativa vigente de la Unión Europea y España (RGPD y LOPDGDD), comprendiendo sus implicaciones legales y conociendo las funciones y obligaciones de los trabajadores en su cumplimiento. Ha acudido un profesional.
- **Técnicas de resolución de conflictos**, acción formativa diseñada para comprender mejor la dinámica de los conflictos y aplicar técnicas de comunicación que faciliten acuerdos consensuados, brindando a las profesionales herramientas para gestionar los conflictos de manera constructiva, favorecer la negociación y la mediación y mejorar la convivencia y la prevención de conflictos. Han acudido 5 profesionales.

Desde el **Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca**, durante todo el año, se mantiene una supervisión por parte de la coordinación del centro del estilo de atención y de la aplicación de la metodología mediante las reuniones de equipo, así como a través del cuaderno de incidencias del centro en el que se van comentando, modelando y ajustando las intervenciones cuando es necesario, con el objetivo de ofrecer una atención de calidad y lo más individualizada posible a las personas atendidas. Las formaciones concretas llevadas a cabo desde el recurso a su equipo técnico han sido:

- • **Modificación de conducta**. Se trabajaron nociones básicas para la aplicación de técnicas de modificación de conducta y la importancia de la adaptación de las intervenciones a cada caso concreto. Se trabajó desde el modelo de atención centrado en la persona para el cual es fundamental conocer a cada persona atendida y diseñar la forma de intervención y las pautas conductuales ajustadas a la idiosincrasia de cada persona. Con los objetivos de adquirir nociones básicas para la aplicación de técnicas de modificación de conducta y favorecer la conciencia de la importancia de la coordinación y el trabajo en equipo. Han participado 11 profesionales.

- **Funcionamiento Límite,** en ella se realiza una aproximación a la teoría del apego y su relación con el funcionamiento relacional de las personas para favorecer la comprensión del contexto en el que se encuentran muchas de las personas que atendemos, procurando en todo momento que tomen conciencia de formas de comportamiento que pueden resultar inadecuadas. Se ve la importancia de la comprensión de la persona en su contexto y del vínculo terapéutico como herramienta principal de intervención, así como algunas pautas de intervención con personas que muestran comportamientos disruptivos. Han acudido 12 profesionales.
- **Adicciones y reducción del daño**, en ella se trabaja la metodología de reducción del daño y se realizará una aproximación a la problemática de las adicciones. Han acudido 12 profesionales.
- **Manejo conductual de personas con enfermedad mental grave**, en ella se han abordado las patologías de salud mental más frecuentes en la población que atendemos, sintomatología, mitos y realidades y herramientas de manejo conductual. Han acudido 12 profesionales.
- **Sensibilización en enfermedad mental grave.** Formación online que se ha realizado a lo largo del año para todos los profesionales del recurso. Actualmente ha sido realizada por 4 profesionales.

Desde el **Servicio Madrid en calle**, donde se encuentran los equipos de calle y el equipo Puerta Única de Entrada (PUE), han llevado a cabo las siguientes formaciones dirigidas a sus equipos:

- **Acoso Sexual y por razón de género:** Identificar los comportamientos que indican que existe un acoso sexual, por sexo, o por género, saber qué es acoso. Han participado 27 profesionales.
- **Formación de Asertividad**: Conocer el concepto asertividad. Reconocer a una persona asertiva. Aprender técnicas de comunicación asertiva. Ha participado 1 profesional.
- **Atención a personas sin hogar:** comprender el sinhogarismo y la exclusión social, conocer los modelos de atención, desarrollar habilidades para la atención integral y psicoemocional, fomentar la autonomía y la reinserción social, y promover la colaboración multisectorial y las estrategias de prevención del sinhogarismo. Han participado 7 profesionales.
- **Atención en emergencias:** Introducción y consideraciones en emergencias y catástrofes. Ha participado 1 profesional.
- **Conceptos jurídicos y derechos (Ley 8/2021):** Actualizar los conocimientos relacionados con la protección de las personas con discapacidad. Ejercicio de la capacidad jurídica. Respeto a la voluntad y preferencias de las personas con discapacidad. Figuras y medidas de apoyo. Ha participado 1 profesional.
- **Creatividad e innovación:** Conocer las bases de la creatividad y cómo desarrollarla independientemente de la capacidad de la persona. Conseguir herramientas básicas y conocer técnicas sencillas para potenciar la creatividad. Ha participado 1 profesional.
- **Modelo de atención a personas en situación de Exclusión Residencial y Sin Hogar-Procesos fundamentales:** Establecer procesos de análisis y comprensión de los fenómenos asociados a las situaciones de exclusión residencial y de sinhogarismo. Integrar los marcos normativos desde la perspectiva de los derechos humanos: vivienda e inclusión. Integrar los marcos metodológicos vinculados al razonamiento técnico, evidencia científica y bue-

nas prácticas. Conocimiento y análisis de los diferentes necesidades y perfiles de personas en situación de exclusión residencial. Conocimiento y análisis de recursos y servicios destinados. Gestión de personas y de situaciones asociadas a la exclusión residencial y sin hogar. Han participado 5 profesionales.

- **Ecohábitos:** Mejorar nuestros hábitos de consumo de energía. Hábitos que mejoran el medio ambiente. Han participado 24 profesionales.
- **Emergencias y primeros auxilios:** enfocado al lugar de trabajo. Han participado 24 profesionales.
- **Excel 365 Básico y Avanzado:** Conocer las novedades del Excel 365 y las herramientas y funcionalidades para el empleo de fórmulas y tablas dinámicas. Han participado 11 profesionales.
- **Habilidades de relación y trato:** Mejorar la relación con las personas que atendemos y sus familiares. Desarrollar intervenciones centradas en la persona usuaria y que vayan dirigidas a promover el cambio en el comportamiento para ayudar a explorar y resolver cuestiones cotidianas. Promover la motivación del usuario para que valore nuevas alternativas. Fomentar la implicación de la persona en su plan de intervención social. Han participado 3 profesionales.
- **Historias ciber conectadas:** Protección de contraseñas. Phishing: detectar y evitar correos falsos. Seguridad en redes WIFI. Fraudes online Cómo reconocer páginas webs falsas. Archivos adjuntos. Suplantación de identidad. Actualizaciones de software. Ransomware. Uso Seguro de Dispositivos Móviles. Han participado 55 profesionales.
- **IA Generativa y chat GPT:** Conocer las capacidades de la inteligencia artificial generativa, centrándose en ChatGPT y sus aplicaciones más avanzadas. Ha participado 1 profesional.
- **Medición de impactos sociales:** En qué consiste el impacto social, herramientas de medición de impacto social, buenas prácticas medición impacto. Han acudido 2 profesionales.
- **Prevención y autoprotección ante agresiones y violencia en el centro de trabajo:** Conocer los conceptos de agresividad y violencia en el trabajo. Reconocer las diferencias entre ira, hostilidad, agresión y violencia. Conocer cómo afrontar la ira, la hostilidad, el comportamiento difícil. Establecer pautas de comunicación e interrelación preventivas y disuasorias ante contingencias violentas. Identificar las pautas de comunicación y actuación eficaz ante la probabilidad de una agresión. Descubrir y conocer los principios básicos de reestructuración cognitiva ante situaciones de conflicto. Disponer de premisas actuación ante agresiones, conductas violentas y conflicto. Han acudido 30 profesionales.
- **Primeros auxilios psicológicos:** definir conceptos. Habilidades en la gestión emocional. Que son los Primeros Auxilios Psicológicos. Trastorno de estrés postraumático. Buenas y malas prácticas. Situaciones especiales. Ha acudido 1 profesional.
- **Protección de datos:** introducción a la protección de datos, su tratamiento, fuga de datos y medidas de seguridad, guía de buenas prácticas, responsable y encargado de tratamiento, derechos y su ejercicio, el consentimiento. Han participado 34 profesionales.
- **Sensibilización en igualdad de género:** sensibilidad en la igualdad y aclaración de conceptos. Han participado 25 profesionales.

El servicio Madrid en calle ha contado con una supervisión donde se han mantenido sesiones trimestrales destinadas a mejorar las competencias y cualificación profesional, redundando en la prevención de daños que puedan producirse por mala práctica profesional y en la prevención del estrés laboral de los profesionales. Han participado 48 profesionales.

Desde el **Programa Housing First "Construyendo Hogar"**, se han llevado a cabo las siguientes formaciones a los equipos técnicos:

- **Unidad de Atención a la Violencia de Pareja/Expareja:** con el objetivo de conocer mejor los procesos de violencia de género y como abordarlos, para mejorar la intervención. Han participado 4 profesionales.
- **Formación DASE:** conocer la forma de tramitar el aseguramiento sanitario para personas que se encuentran en situación administrativa irregular y precisan de seguimientos médicos. Han participado 2 profesionales.
- **Riesgos Laborales:** han acudido 12 profesionales.
- **CRM (nueva base de datos):** formación específica de la base de datos de la entidad para poder hacer un registro y recoger la información de la intervención de una forma adecuada. Han participado 12 profesionales.
- **Trauma:** conocer mejor y de una forma más profunda los procesos de trauma por los que pueden pasar las personas alojadas en el programa y así poder entender y mejorar el acompañamiento que se ofrece por parte del equipo en su proceso de mejora. Han participado 12 profesionales.
- **Extranjería y arraigo: f**ormación que favorece un mejor conocimiento de la legislación de extranjería y las opciones que existen a nivel legislativo para obtener una situación administrativa regular, así como de asilo. Han participado 6 profesionales.
- **Cui cui Luz Casanova:** Formación ofrecida por la entidad Luz Casanova sobre mujeres y violencia de género como continuación a otra formación impartida el año pasado, planteada como un espacio de encuentro entre diferentes entidades que habían realizado la formación anterior, donde compartir buenas prácticas y compartir informaciones de interés. Han participado 3 profesionales.
- **Podcast: Salidas Autónomas. Aprendizajes:** Se trata de una formación práctica de cómo elaborar un podcast a nivel más teórico para ponerla en marcha a nivel práctico y poder trabajarlo con las personas alojadas en el programa. Han participado 12 profesionales.

Desde el **Programa Housing First "Hogares para la autonomía",** se cuenta con un espacio de supervisión al equipo técnico con el objetivo final de lograr una intervención lo más adecuada posible en los procesos de recuperación de las personas alojadas. En cuanto a la formación realizada por el equipo técnico, ha sido la que se enumera a continuación:

- **Acelerador de Procesos:** basada en capacitar el equipo del programa en cuanto a situaciones de dificultades y barreras generadas en la intervención, incluyendo acceso a recursos comunitarios, establecimiento de vínculo y alianza de trabajo, fomento de autonomía y salidas, convivencia vecinal, entre otros. Número de profesionales que han acudido: 13.
- **Ley Extranjería - Oficina Sur:** Se realiza un encuentro formativo dedicado a capacitación sobre la tramitación y gestión de la normativa migratoria española a personas usuarias del programa, incluyendo el marco normativo y reglamento vigente, tipos de estancia y resi-

dencia y procedimientos administrativos; con el objetivo de favorecer acceso a regularización administrativo a personas usuarias del programa. Número de profesionales que han acudido: 9.

- **Programa de Empleo:** Acción formativa y de coordinación con este Programa de Empleo, dedicado a favorecer acceso a una búsqueda de empleo activa a personas usuarias y optimizar la coordinación de casos. Número de profesionales que han acudido: 10.
- **Claves Específicas sobre Trauma y acompañamiento a personas alojadas en Programas Housing First.** El objetivo de esta formación es proporcionar claves específicas que deben ser tenidas en cuenta en el acompañamiento a personas con historias de trauma complejo: características diferenciales en el funcionamiento relacional y cotidiano de las personas con historias de trauma complejo, aspectos clave del acompañamiento emocional a realizar a la persona con historia de trauma complejo y pautas protectoras necesarias en el acompañamiento social. Número de profesionales que han acudido: 13.
- **Formación sobre AMBIT** (Universitario de Salud Mental Vidal i Barranque). AMBIT es un abordaje para equipos basado en la teoría y técnica del modelo del Tratamiento Basado en la Mentalización (MBT), para aquellos equipos que trabajan con personas con múltiples y graves necesidades, que presentan dificultades para vincularse a los servicios comunitarios y para establecer vinculación, como es el caso de personas sin hogar. Número de profesionales que han acudido: 13.
- **Herramientas de intervención Programa de Vivienda**. Número de profesionales que han acudido: 13.
- **Prevención de riesgos psicosociales.** Formación transversal para la integración. Número de profesionales que han acudido: 13.



Formación en Programa Housing First "Hogares para la autonomía"

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
20.1. Se realizará un pilotaje de revisión de acompañamiento, con el objetivo de adaptar la metodología de intervención centrada en la persona y en la recuperación.	• Pilotaje realizado. SI	• DGISyCD
20.2. Se replicarán acciones formativas con el personal técnico que interviene directamente en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, adaptándolo la intervención en un modelo centrado en la persona.	• 126 acciones formativas realizadas. • 2.388 profesionales que la han realizado.	• DGISyCD
20.3. Incorporar en los contratos programas de supervisión y acciones formativas específicas.	• 6 Recursos que cuentan con supervisión específica para sus profesionales.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
20.1. Se realizará un pilotaje de revisión de acompañamiento, con el objetivo de adaptar la metodología de intervención centrada en la persona y en la recuperación.	• N.º Programas valorados • N.º de Programas que no cuentan con estos espacios.	• DGISyCD
20.2. Se replicarán acciones formativas con el personal técnico que interviene directamente en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, adaptándolo la intervención en un modelo centrado en la persona.	• N.º de acciones formativas realizadas. • N.º de profesionales que la han realizado.	• DGISyCD
20.3. Incorporar en los contratos programas de supervisión y acciones formativas específicas.	• N.º de Programas y centros que cuentan con supervisión específica para sus profesionales.	• DGISyCD

LINEA 21 – Revisión de la normativa interna (régimen de organización y funcionamiento) de los recursos de la red, flexibilizando e introduciendo mejoras que se adapten a las necesidades de las personas atendidas

21.1 VALORACION DE LA NORMATIVA Y FUNCIONAMIENTO EXISTENTE EN LOS CENTROS DE ACOGIDA Y PROGRAMAS.

Siguiendo con las actuaciones llevadas a cabo en anteriores planes operativos, en este Plan Operativo se elabora un documento interno para poner en común el funcionamiento y desarrollo de una buena convivencia en los recursos de la Red Municipal, que se presenta a los recursos y se va revisando de forma periódica.

21.2 CREACIÓN DE UN GRUPO TÉCNICO DE TRABAJO, COMPUESTO POR DIFERENTES PROFESIONALES DE LOS DIFERENTES RECURSOS, PARA UNIFICAR CRITERIOS Y FLEXIBILIZAR EL FUNCIONAMIENTO ADAPTÁNDOLO A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS.

Habiendo escuchado a todos los recursos de la Red Municipal en cuando a la normativa, funcionamiento, dificultades y propuestas, se lleva a cabo de forma mensual un espacio de trabajo denominado Comisión de Funcionamiento integrada por las técnicas del Departamento en el que se han calendarizado la elaboración de diferentes procedimientos a elaborar:

- **Normativa.**
- **Tarjetas de día.**
- **Acogida y pertenencias.**
- **Procedimiento PUE.**

A partir de mayo 2025 se presentarán en las Comisiones de Casos, generando un espacio para ello. Y los procedimientos se revisarán cada mes de febrero en la reunión mensual de los recursos de la Red.

21.3 CREACIÓN DE UN DOCUMENTO TÉCNICO DE CRITERIOS COMUNES DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS RECURSOS, TENIENDO EN CUENTA LAS ESPECIFICIDADES DE CADA RECURSO .

A lo largo de este plan operativo se han elaborado diferentes documentos técnicos con criterios comunes para el funcionamiento de los recursos de la Red Municipal, teniendo en cuenta las especificidades de cada servicio.

- **Normativa**
- **Tarjetas de Día. Presentado en la comisión de mayo y puesta en marcha en junio 2025.**
- **Acogida y pertenencias**

Quedando pendiente a futuro realizar un procedimiento cún de actuación en relación con los fallecimientos de personas usuarias en los recursos y programas de acogida.

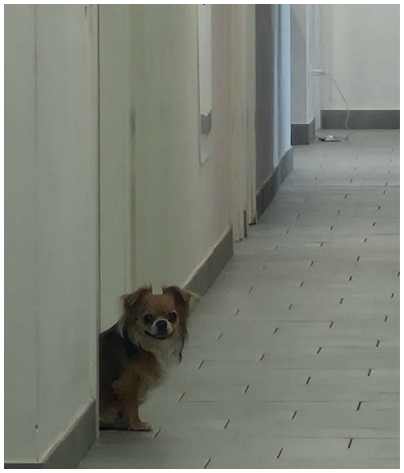
21.4 SEGUIMIENTO ANUAL DEL DOCUMENTO PARA INCORPORAR LAS APORTACIONES Y MODIFICACIONES NECESARIAS

A lo largo de este plan operativo se han elaborado diferentes documentos técnicos con criterios comunes para el funcionamiento de los recursos de la Red Municipal, teniendo en cuenta las especificidades de cada servicio.

- **Normativa**
- **Tarjetas de Día. Presentado en la comisión de mayo y puesta en marcha en junio 2025.**
- **Acogida y pertenencias**

Durante el período que atañe a este Plan Operativo se ha puesto en marcha el **procedimiento de Centros de Día de la Red**. Este procedimiento parte de un trabajo conjunto con profesionales de los centros que disponen de plazas en este régimen de estancia así como con profesionales del servicio Madrid en Calle. Su objetivo es unificar criterios así como el proceso de acceso y funcionamiento de las plazas en régimen de centro de día de todos los centros de la Red. La implementación de este procedimiento tuvo lugar entre los meses de mayo y junio de 2025 habiéndose realizado una revisión inicial en septiembre.

También, se ha iniciado el **procedimiento de Acceso de animales de compañía a los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar** con la colaboración de la Subdirección General de Salud Pública del Organismo Autónomo Madrid Salud, cuyo objetivo es que ninguna persona en situación de sinhogarismo se quede sin recurso de acogida por tener un animal de compañía, apostando por la plena convivencia en todos los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Para su cumplimiento, por un lado, cada recurso adaptará el espacio en función de sus características (sobre todo, en los centros de acogida para la pernocta en las habitaciones) y, por otro, contarán con la figura de la persona responsable para el cuidado del animal en caso de ausencia de la persona titular. Previo al procedimiento, se llevó a cabo un proyecto piloto en el Centro Municipal de Acogida Temporal “Pedro Meca”, siendo el resultado muy positivo.





Animales de compañía en el Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca

Por otro lado, se da continuidad y se han ido evaluando los siguientes procedimientos:

- -**Procedimiento de cambio de recurso dentro de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hoga**r también denominado como "Intercentros", por el cual una persona alojada en un recurso de la Red Municipal pasa a otro recurso de esta misma Red, habiendo sido valorado así por el equipo técnico, con la posterior supervisión del Departamento y el apoyo del equipo PUE (Puerta Única de Entrada). Para su revisión se reserva un espacio en la Comisión de casos, donde se comprueba el momento de las personas a la espera de llevar a cabo el intercentros y las posibilidades reales que hay para ejecutarlo.
- **Procedimiento de uso de las Viviendas de emergencia**, manteniendo reuniones periódicas para su revisión en cuanto al funcionamiento, abordando de forma común incidencias que se puedan estar dando.
- **Procedimiento "Pedro Meca"** puesto en marcha en el momento de creación del propio Centro de Acogida Pedro Meca con el fin de favorecer los canales de coordinación y trabajo conjunto entre el servicio Madrid en Calle y el Centro de Acogida. Este procedimiento incluye la creación de una Comisión Técnica en la que participan ambos servicios y que se reúne con periodicidad diaria.
- **Procedimiento de empadronamiento:** junto con el Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria. Se desarrolla con el objetivo de facilitar el acceso al empadronamiento a personas en situación de sinhogarismo. Este procedimiento contempla el empadronamiento tanto en recursos de alojamiento de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar como en los Centros de Servicios Sociales en función de la situación que plantee cada caso.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
21.1. Valoración de la normativa y funcionamiento existente en los centros de acogida y programas.	• Valoración realizada:SI • 6 procedimientos valorados.	• DGISyCD
21.2. Creación de un grupo técnico de trabajo, compuesto por diferentes profesionales de los diferentes recursos, para unificar criterios y flexibilizar el funcionamiento adaptándolo a las necesidades de las personas atendidas	• Creación del grupo de trabajo técnico de trabajo de funcionamiento de la Red Municipal: SI	• DGISyCD
21.3. Creación de un documento técnico de criterios comunes, del funcionamiento de los recursos, teniendo en cuenta las especificidades de cada servicio.	• 3 protocolos comunes puestos en marcha. • 3 protocolos revisados.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
21.1. Valoración de la normativa y funcionamiento existente en los centros de acogida y programas.	• Valoración realizada(SI/NO) • Nº de procedimientos valorados	• DGISyCD
21.2. Creación de un grupo técnico de trabajo, compuesto por diferentes profesionales de los diferentes recursos, para unificar criterios y flexibilizar el funcionamiento adaptándolo a las necesidades de las personas atendidas	• Nº de reuniones realizadas • Nª de técnicos/as participantes	• DGISyCD
21.3. Creación de un documento técnico de criterios comunes, del funcionamiento de los recursos, teniendo en cuenta las especificidades de cada servicio.	• Nº de Protocolos revisados. • Nº de protocolos comunes puestos en marcha	• DGISyCD

LINEA 22 – Mantener espacios de coordinación y trabajo técnico de los coordinadores y directores de los recursos de la red municipal de atención a personas sin hogar

22.1 SE MANTENDRÁN LOS ESPACIOS DE COORDINACIÓN Y TRABAJO TÉCNICO DE LA RED MUNICIPAL

Durante todo el año 2025 se ha dado continuidad los espacios de coordinación, manteniendo las reuniones mensuales con las direcciones y coordinaciones de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, en las que participa al menos una persona coordinadora de cada recurso. Las reuniones son presenciales y los lugares donde se celebran van rotando entre los recursos: San Isidro, Puerta Abierta, La Rosa, Juan Luis Vives, Beatriz Galindo, sede de "No Second Night", sede de "Housing First", y la sede del servicio Madrid en calle. En este año se han realizado 11 reuniones, con una participación media de 22 profesionales en cada una.

De cada reunión se realiza un acta que se envía posteriormente a todos los recursos para que todos cuenten con la misma información y se haga extensible a los equipos.

En estas reuniones, además de ofrecer información desde el Departamento a toda la Red Municipal, se ha incluido un espacio para que los diferentes recursos puedan compartir con el resto buenas prácticas o información que puede ser útil para el resto de los recursos. Algunos de los temas compartidos han sido:

- El trabajo de las Unidades Distritales para apoyar en la puesta en marcha de proyectos como los huertos de los centros municipales de acogida Beatriz Galindo y Puerta Abierta
- Creación de un podcast con mirada de perspectiva de género desde el Programa No Second Night
- Experiencia de grupos de masculinidad positiva desde el Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa
- Experiencia del proyecto "Facilitadores de accesibilidad de déficits cognitivos y funcionales severos" en el Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta

22.2 CREACIÓN DE LAS COMISIONES DE TRABAJO QUE SE CONSIDEREN OPORTUNAS QUE MEJOREN LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN.

Se da continuidad durante todo el 2025 a las dos Comisiones de trabajo de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar:

- Comisión de Funcionamiento
- Comisión de casos

Desarrollándose de forma separada y mensual. En la **Comisión de casos** participan técnicos de todos los recursos de la Red Municipal y se van presentando casos que están suponiendo un reto en la intervención, permitiendo coordinar a nivel técnico y adaptando la respuesta a los objetivos del diseño de intervención que se plantee. Es un espacio de intercambio y aprendizaje mutuo que supone un desahogo a los equipos en los casos más complejos.

En la temporalidad de este plan operativo, se han llevado a cabo 10 Comisiones de casos, en las que han participado los 11 recursos que componen la Red Municipal y se han presentado 27 casos nuevos.

En la **Comisión de funcionamiento** interviene el equipo técnico del Departamento y del único recurso de gestión y titularidad municipal, el Centro Municipal de Acogida San Isidro, en el que se han ido trabajando diferentes procedimientos que afectan a todos los recursos de la Red Municipal, tal y como se ha expuesto en el punto 21.3.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
22.1. Se mantendrán los espacios de coordinación y trabajo técnico de la Red Municipal, al que acudirán los coordinadores/as y/o directores/as de todos los recursos, para poder trasladar una única información y compartir líneas de intervención.	• 11 reuniones realizadas. • 22 profesionales que acuden a cada una de las reuniones.	• DGISyCD
22.2. Creación de las Comisiones de trabajo que se consideren oportunas que mejoren la metodología de intervención.	• 2 comisiones creadas.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
22.1. Se mantendrán los espacios de coordinación y trabajo técnico de la Red Municipal, al que acudirán los coordinadores/as y/o directores/as de todos los recursos, para poder trasladar una única información y compartir líneas de intervención.	• N. º de reuniones realizadas. • N. º de profesionales que acuden a las reuniones.	• DGISyCD
22.2. Creación de las Comisiones de trabajo que se consideren oportunas que mejoren la metodología de intervención.	• N. º de comisiones creadas.	• DGISyCD

LINEA 23 – Creación, mantenimiento e impulso de espacios de coordinación y trabajo técnico con los responsables de las entidades sociales que desarrollen proyectos en colaboración con el ayuntamiento

23.1 CREACIÓN DE MESAS DE TRABAJO TÉCNICO CON LAS ENTIDADES SOCIALES QUE DESARROLLEN PROYECTOS EN COLABORACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO, FAVORECIENDO MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y DE RESPUESTA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO

El **Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos 2024-2027** se constituye como una herramienta esencial para la gestión eficaz y transparente de los recursos públicos municipales, garantizando que las subvenciones otorgadas cumplen con la legislación vigente y que se alinean con las prioridades y necesidades de la ciudad de Madrid. En el ámbito de servicios sociales, cuyo objetivo es situar a las personas y a las familias en el centro de esta actividad de fomento del Ayuntamiento de Madrid, promoviendo la inclusión e integración de las personas en situación de vulnerabilidad y el desarrollo de políticas públicas que den respuesta a las necesidades de la población de la ciudad.

Se colabora con:

Asociación Edad Dorada Mensajeros de la Paz para la disposición de plazas residenciales para personas mayores sin recursos económicos procedentes de los centros de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Se mantienen coordinaciones de periodicidad variable en función de casos concretos con el objetivo de facilitar la respuesta más adecuada a personas mayores.

Asociación Realidades para la Integración Social para el desarrollo del Centro de Día para Personas Sin Hogar dedicado a la cobertura de necesidades básicas e intervención socioeducativa y apoyo psicológico con personas en calle. El 11 de junio se llevó a cabo una visita al recurso para seguimiento del convenio establecido con la entidad. Ese día se realizó una revisión de instalaciones, funcionamiento del centro, coordinaciones y colaboraciones con los recursos municipales de atención a las personas en situación de sinhogarismo y respuestas a necesidades detectadas,

A su vez el día 29 de noviembre desde el Departamento asistimos a la IX Jornada “Sin Hogar, pero con muros” organizada por la entidad Realidades, a la que fuimos invitados.

A su vez, por iniciativa de Realidades en el marco del convenio del Centro de Día, se mantienen habilitadas 5 plazas (3 de hombres y 2 de mujeres) como refugio ante emergencias climáticas, tanto en olas de calor como de frio, a disposición de los usuarios atendidos por los equipos de Madrid en Calle que atienden los distritos de Villaverde, Usera, Arganzuela, Carabanchel y Puente de Vallecas.



IX Jornada "Sin Hogar, pero con muros"

Sociedad de San Vicente de Paúl en España para el desarrollo de un programa de atención social, ropero, talleres y comedor de personas en situación de exclusión social en Madrid en el Centro "Santiago Masarnau". El proyecto consiste en la realización, entre otras, de las siguientes actuaciones:

- Prestar apoyo por el profesional del centro, diseñando y planificando itinerarios de inserción personalizados.
- Cubrir las necesidades básicas de alimentación e higiene a individuos sin recursos.
- Dotar de habilidades sociales y laborales precisas de cara a la consecución de la incorporación al mundo laboral.

Este año se ha realizado una coordinación técnica para fortalecer la colaboración con los equipos de calle del servicio Madrid en Calle, principalmente, con el que interviene en el distrito de Latina, donde está ubicado el centro, para la detección de personas en situación de calle atendidas en el programa.

Federación de Entidades y Centros para la Integración y Ayuda a Marginados (FACIAM), que agrupa a las entidades San Juan de Dios, Fundación San Martín de Porres, Apostólicas del Corazón de Jesús, Cáritas Diocesana de Madrid y Sercade para la atención a personas sin hogar en los centros de la Red Social de la ciudad de Madrid.

Se han mantenido reuniones con cada una de las entidades para garantizar una intervención coordinada:

- Albergue San Juan de Dios
- Fundación San Martín de Porres
- Orden Hospitalaria San Juan de Dios – Santa María de la Paz
- Apostólicas del Corazón de Jesús
- Cáritas Diocesana de Madrid
- **SERCADE**. Se ha intensificado la coordinación, específicamente, en relación con las personas atendidas en el Programa Afrique.





Instalaciones de CEDIA

Con FACIAM se han mantenido un total de **6 reuniones**.

Fundación Social Hijas de la Caridad para el desarrollo del programa de "acompañamiento social a personas en exclusión", en el que este año, entre otras, se realizan las siguientes actuaciones:

- Comedor social, denominado como "Comedor Social Martínez Campos".
- Centros de día, cuyo objeto es apaliar la situación de vulnerabilidad social, favoreciendo el auto- cuidado a través de intervenciones, talleres, actividades y servicios facilitando los procesos de inserción social y laboral. Centro de día "Vicente de Paúl" y Centro de día "Catalina Labouré.
- Dispositivos de alojamiento, previniendo los procesos de exclusión social. Posibilitan la promoción, integración e inserción normalizada.
- Centro de día "Vicente de Paul" que cuenta, además, con plazas de alojamiento mixto para 14 personas que garantiza la cobertura de necesidades básicas de alojamiento y manutención los 365 días del año.
- Pisos de acompañamiento, con un total de 19 recursos de alojamiento con 87 plazas para mujeres, hombres y familias en riesgo de exclusión social.

Además, cuentan con itinerarios de inserción laboral, brindando apoyo, asesoramiento en la búsqueda de empleo y en su integración laboral y social con una atención prevista para 72 personas atendidas en los Centros de Día "San Vicente de Paúl" y "Catalina Labouré" y en el Centro Social "Marillac".







Instalaciones de la Fundación Social Hijas de la Caridad

Con relación a la **convocatoria pública de subvenciones** en el año 2025, nos alineamos con el Plan Estratégico de Subvenciones 2024-2027.

Se trabaja en exclusiva la línea de subvención de prevención del sinhogarismo y atención a personas sin hogar, destinando íntegramente el importe de 350.000 euros a proyectos destinados a este fin y aumentando la cuantía máxima a subvencionar por tramos de puntuación.

A los objetivos que se venían desarrollando hasta la fecha se incorpora el desarrollo de acciones de sensibilización con relación al ámbito del sinhogarismo, financiando proyectos dirigidos a atender a las personas que se encuentran en la mayor situación de vulnerabilidad.

Por otro lado, tras ser publicada la convocatoria el 13 de enero de 2025 en la Base de Datos Nacional de Subvenciones, se remitió la oportuna información a las entidades que se habían presentado en esta línea de subvención en los 3 años anteriores, aportando un enlace a la misma e invitándolas a una Jornada informativa en el Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad. Ésta se celebró el 21 de enero de 2025, con el objetivo de hacerles partícipes de las principales novedades y darles pautas sobre la cumplimentación de los formularios. El 30 de enero de 2025 se publicó la convocatoria en madrid.es así como la presentación aportada en la Jornada, con el objetivo de favorecer que todas las entidades tuvieran acceso a la misma. El número de entidades presentadas a la única línea propuesta ha sido el mayor hasta la fecha.

En el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar, tenemos como objeto de nuestro trabajo la atención integral de las personas sin hogar. Cada acción de coordinación realizada durante todo el proceso de la convocatoria con las entidades involucradas en su intervención con este colectivo, ya sea a demanda de la entidad como a instancia del órgano gestor, redunda en los principios de atención de las personas, su dignidad, sus derechos y su calidad de vida.



Reunión informativa de la convocatoria con entidades sociales

Otras mesas de trabajo técnicas con otras entidades han sido:

Mesa de trabajo FUNDACIÓN RAÍCES, se mantiene la mesa de trabajo técnico con Fundación Raíces en la que participan técnicos de Fundación Raíces, del Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives y del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar. Dicha mesa se plantea como un espacio para la coordinación y desarrollo de un trabajo conjunto en pro de los jóvenes que están alojados en dicho Centro de Acogida y tienen seguimiento por parte de Fundación Raíces.

En el período marco de este plan operativo se han realizado 5 reuniones en las que se han revisado los planes de intervención desarrollados de manera conjunta de 18 jóvenes.

Unidades distritales. Gracias a la invitación recibida por parte del coordinador de la **Unidad Distrital de Latina**, el Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta tuvo la oportunidad de participar en la mesa comunitaria de Latina Joven. También, durante este año 2025, en el Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo se ha mantenido un trabajo de colaboración con las **Unidades distritales de colaboración (UDC)**, proyecto de mejora de la calidad de vida de los barrios y distritos de la ciudad gestionado por el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y financiadas por el Área de Gobierno de Vicealcaldía, para llevar a cabo la puesta en marcha del huerto del centro, así como formaciones a las mujeres residentes para su plantado, mantenimiento y cosecha.



Huerto
El Olivar

El **Proyecto "Cine en Compañía"** se enmarca en el ámbito de la salud pública, la higiene y la prevención de enfermedades. El proyecto parte del reconocimiento de que determinados colectivos en situación de vulnerabilidad presentan una mayor exposición a enfermedades derivada de sus condiciones de vida, así como de las limitadas oportunidades de acceso a información, recursos de prevención y prácticas adecuadas de higiene y autocuidado.
La iniciativa es desarrollada por estudiantes de la Universidad Complutense de Madrid pertenecientes a titulaciones del área de Ciencias de la Salud, bajo la supervisión y acompañamiento de sus coordinadores, y se lleva a cabo en diferentes centros de atención social del distrito.
La metodología del proyecto se basa en una dinámica de participación activa a través de la proyección de películas que abordan diversas problemáticas de salud. Tras cada proyección se realiza un coloquio guiado, orientado a fomentar el debate, la reflexión y el aprendizaje colectivo sobre hábitos de prevención y conductas saludables.
Durante el año 2025, en el Centro Municipal de Acogida San Isidro el programa ha desarrollado 4 sesiones en los meses de marzo y abril, centradas en los diferentes tipos de hepatitis (en el caso de las sesiones mixtas) y en la menopausia (en las sesiones dirigidas específicamente a mujeres acogidas).
En el Centro Municipal de Acogida San Isidro, se llevaron a cabo cuatro sesiones con un total de 73 participaciones, de las cuales 41 correspondieron a mujeres y 32 a hombres.

Durante este periodo se ha dado continuidad a una actividad iniciada en el POA 2024, donde diversos recursos de la Red Municipal participaron en la iniciativa impulsada por Luz Casanova, específicamente en el Proyecto Luciérnagas. Este proyecto ha tenido como finalidad consolidar una red de profesionales orientada a mejorar los servicios y prestaciones dirigidos a mujeres víctimas de sinhogarismo.

Esta misma entidad, **Luz Casanova**, ha liderado un nuevo espacio colaborativo denominado **"El Ágora"** que aglutina profesionales que trabajan con personas que viven situaciones de sinhogarismo poniendo el foco en la atención y acompañamiento a mujeres y la incorporación de la perspectiva de género en los recursos o servicios, como el Programa No Second Night.

Durante este periodo, se ha mantenido el trabajo activo en los dos grupos creados en el marco del **Foro Técnico de personas sin hogar en Madrid**, alineados con los ejes 2 y 4 de la Estrategia Dignitas y dos reuniones plenarias:

Grupo 1: Adaptación de recursos y metodologías de intervención (Eje 2).
Este grupo ha mantenido un total de tres reuniones a lo largo del año. Su trabajo se ha centrado en el intento de unificación de criterios de acceso a la red de atención a personas en situación de sinhogarismo, tanto pública como privada, incluso en la posibilidad de la creación de una lista de demandantes única. Para ello, durante este periodo, se han revisado los distintos recursos y sus criterios de acceso con el objetivo de obtener un mapa de recursos especializados en la atención a personas sin hogar de la ciudad de Madrid; todo ello orientado a mejorar la adecuación de los dispositivos y metodologías de intervención a las necesidades reales de las personas sin hogar.

Grupo 2: Conocimiento, sensibilización e innovación social (Eje 4).
El Grupo 2 ha celebrado seis reuniones, siendo especialmente significativa la realizada en el mes de octubre. En esta sesión se incorporaron personas sin hogar como parte activa del grupo de trabajo. Su participación ha sido fundamental por la riqueza de sus aportaciones y vivencias, que han contribuido a enriquecer el proceso de reflexión y construcción colectiva.
Este grupo está trabajando en la elaboración de un argumentario para la sensibilización, que servirá como guía para avanzar en el objetivo de generar conciencia social sobre la realidad de las personas sin hogar. El argumentario se estructura en cuatro ejes fundamentales:

1. **Eje emocional. La soledad**
2. **Eje relacional. La pérdida de red**
3. **Eje comunitario. La participación**
4. **Eje individual. Toma de decisiones**

Estos ejes han sido validados previamente por profesionales y personas usuarias de distintos recursos a través de una encuesta, lo que garantiza que el enfoque responde tanto a criterios técnicos como a experiencias vividas.

Ambos grupos han servido también como espacios de actualización e intercambio de información sobre recursos y proyectos entre los profesionales participantes, favoreciendo la coordinación y el conocimiento mutuo de las iniciativas en marcha

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
23.1. Creación de Mesas de Trabajo Técnico con las entidades sociales que desarrollen proyectos en colaboración con el Ayuntamiento, favoreciendo mecanismos de coordinación y de respuesta a personas en situación de sinhogarismo.	• 7 de mesas de trabajo técnico creadas. • 28 reuniones realizadas. • 32 entidades participantes.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
23.1. Creación de Mesas de Trabajo Técnico con las entidades sociales que desarrollen proyectos en colaboración con el Ayuntamiento, favoreciendo mecanismos de coordinación y de respuesta a personas en situación de sinhogarismo.	• N. º de mesas de trabajo técnico creadas. • Nº de reunions realizadas. • N. º de entidades participantes.	• DGISyCD

LINEA 24 – Implementación, en su caso, de las propuestas de los grupos de las personas usuarias creados para valorar los servicios prestados y sugerir mejoras en los dispositivos

24.1 SE LLEVARÁ A CABO, LA IMPLEMENTACIÓN EN TODOS LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL DE LAS PROPUESTAS Y MEJORAS APORTADAS POR LAS PERSONAS USUARIAS

En el proceso de fomentar la participación e implicación en la dinámica de funcionamiento de los centros y/o programas de las personas alojadas, se continúan desarrollando grupos en los que puedan realizar propuestas, que son recogidas para su posible implementación desde la Red Municipal. En este sentido se han llevado a cabo diversas iniciativas, tales como:

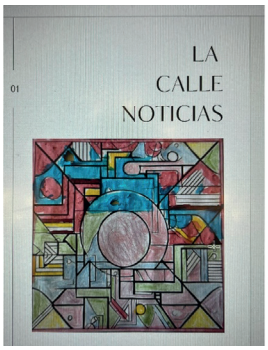
Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa

Se han creado dos tipos de grupos para la valoración de cambios en los servicios. Por un lado, las asambleas mensuales y, por otro, el comité de residentes del servicio de alimentación. A lo largo del año se han implementado 5 de las propuestas que han ido planteando como la realización del taller de navidad, celebración de aniversario con Pizza, el apagado de televisores para comer en calma, dispensación de saleros adicionales en comidas, etc.

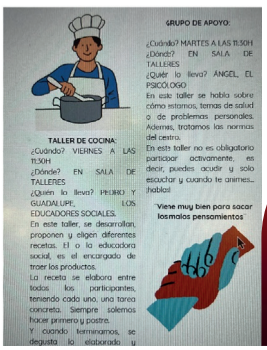
Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta

En el caso de Puerta Abierta el grupo de Comité de residentes ha realizado las siguientes propuestas:

- Sala polivalente del centro que pueda servir para sala de reuniones del propio Comité de residentes. Ya se ha puesto en marcha y utilizado para tal fin.
- Realización de una revista del centro de carácter mensual con diferentes temáticas e informaciones para poder repartir entre los residentes y en el ámbito comunitario. La revista se llama La calle Noticias, que cuenta con el asesoramiento y ayuda de la Terapeuta Ocupacional del centro.
- Realizar limpiezas de manera asidua en los alrededores del centro para evitar la acumulación de basuras y enseres.







Ejemplar mensual de revista "La Calle Noticias"

Programa Housing First "Construyendo Hogar".
Las propuestas realizadas por las personas alojadas a través del Buzón de sugerencias, del Grupo de Apoyo Mutuo (GAM) y de las Lanzaderas han sido las siguientes:

-EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS:

- Se recogieron solicitudes de cambio de Referente (uno del equipo de Servicios y otro de Vivienda). Finalmente, aunque se ofreció realizar el cambio, ninguna de las personas que lo solicitaron quisieron hacerlo efectivo.
- Solicitud de uso del apoyo económico para usos personales.

- EN EL GRUPO DE APOYO MUTUO (GAM):

- Se expuso la necesidad del acompañamiento por parte de los profesionales cuando se barajó la idea de darle autonomía completa al grupo en sus reuniones.
- Se expuso la necesidad de facilitar encuentros para hacer actividades: ir al cine, ir a comer, salidas de ocio en general. Desde el GAM siempre se ha tratado de promover autonomía, y se les ha animado a realizar esas actividades por su cuenta, con el apoyo del programa si era necesario. Lo han solicitado hacer en dos ocasiones, una para ir al cine (tres personas) y otra para ir a tomar un café (dos personas). Para el 2026 se pretende promover de nuevo un GAM puesto que ha habido relevo en los participantes y hay personas nuevas, por lo que es posible que vuelva a surgir el interés. Se va a a tener en cuenta esta propuesta para incluir algunas actividades guiadas, que parece que es lo que más se solicitaba.
- Se expuso la posibilidad de generar un grupo de mujeres. Se está planteando para 2026.

- EN LAS LANZADERAS:

- No hubo propuestas en este sentido, dado que es un espacio de compartir contactos e inquietudes con la idea de compartir vivienda o conseguir empleo.

Programa Housing First "Hogares para la autonomía"
Se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- Grupo de Apoyo Mutuo Mixto (hombres y mujeres, personas usuarias del programa), realizado en Casino de La Reina. Las propuestas que se han realizado en ese grupo en cuanto a mejora del servicio han sido: solicitar y realizar cambios de referente, proponer intervención presencial con el equipo en lugares externos en la vivienda de carácter ocasional (zonas de ocio, parques, paseos por zonas conocidas de las personas usuarias), realizar excursiones dentro del Grupo a actividades de ocio (almuerzo en parque Casa de Campo, cine, actividades culturales), principalmente.
- Grupo de Apoyo Mutuo de Mujeres, usuarias del programa, realizado en Casino de La Reina. Dicho Grupo se crea a partir de la propuesta de varias personas usuarias, mujeres, del programa. Con el objetivo de crear un espacio seguro donde las mujeres que participan pueden compartir experiencias y desafíos comunes sin temor a juicios. Esta afinidad del grupo facilita la empatía, el apoyo emocional y el intercambio de recursos útiles.

- Evaluación de Satisfacción: se realiza una evaluación presencial, individual, de la satisfacción con el Servicio. Esta evaluación ha permitido recoger las siguientes mejoras al servicio: apoyos adicionales y con mayor presencia en incidencias relacionadas con la vivienda (suministros, uso del equipamiento con modelaje), y flexibilizar formato de apoyos económicos para necesidades básicas (modificando la frecuencia y formato de entrega).

Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives

En el Centro Municipal de Acogida Juan Luís Vives las personas usuarias participan activamente en Asambleas llamadas Comunidad de Vecinos, algo parecido a las Comunidades de Vecinos de cualquier bloque de viviendas. Se celebran con una regularidad cuatrimestral. Estas Comunidades finalizan con una dinámica de grupos para potenciar las relaciones interpersonales y además se informa de actividades de ocio y tiempo libre que, o bien se están desarrollando o se pueden realizar tanto en el Centro, como en el barrio y en Madrid.

Programa A Tiempo

Para establecer mejoras en el espacio común se cuenta con las asambleas que se celebran cada sábado como espacios de participación de los jóvenes alojados. Ha participado un grupo de 20 personas usuarias acompañadas del referente de apoyo del programa. Se realizó una tarea específica para realizar propuestas, en el que de manera anónima iban depositando las mismas en una caja, para luego leerlas y poder trasladar como así lo hizo el referente de apoyo del programa.

No sólo aportaron actividades, talleres, ocio. A nivel comunitario para mejorar el uso del espacio común se ha desarrollado un cuadrante de limpieza, para cuidar, mantener las instalaciones tanto dentro como fuera de las inmediaciones en la Pensión Longares.



Mantenimiento de instalaciones en torno a la Pensión Longares

Los usuarios han propuesto una actividad conjunta con el Colegio colindante a la Pensión Longares tras la última reunión, que está pendiente de desarrollarse, estando a la espera de respuesta del centro educativo.

Una de las propuestas en la pensión Longares era el cambio de catering. A raíz de esta petición, una de las educadoras junto con los usuarios ha revisado los menús y realizado propuestas de cambio que se han materializado en un nuevo menú, eliminando platos que no les gustaban y añadiendo otros que si eran de su agrado.



Cuadrante de Limpieza y nuevo servicio de catering

Los usuarios así mismo propusieron realizar **Asambleas de Acogida**. Se han empezado a realizar contando con la presencia de Coordinación, psicóloga y una Educadora social. Estas asambleas de acogida tienen por objeto dar la bienvenida a un grupo nuevo de personas usuarias, y reforzar la información que se facilita en la acogida y que a veces imposible para la persona usuaria retener en ese momento. En estas asambleas de bienvenida se pretende además generar grupo de pertenencia en la pensión.

Otra de las propuestas fue la celebración de cumpleaños, tanto en pisos como en la pensión. Se valoró de forma positiva su realización y se ha comenzado a desarrollar desde el mes de agosto. Son pequeños espacios de celebración con miembros del equipo educativo y compañeros/as del mes que cumplen años.





Celebración de cumpleaños en A Tiempo

A petición de los usuarios de la Pensión Longares, se han empezado a televisar partidos de fútbol importantes en la televisión que está en la sala común desde el mes de octubre. Este espacio, además de un punto de encuentro saludable alrededor del deporte, es utilizado de forma transversal para trabajar los valores.



Partidos televisados en A Tiempo

Centro Municipal de Acogida San Isidro
Durante el año 2025 se ha continuado con la evaluación y, en su caso, la implementación de las propuestas de mejora de los servicios planteadas por las personas usuarias en las distintas asambleas y grupos de participación, mediante:

- La revisión sistemática de las sugerencias recibidas, con el objetivo de identificar aquellas que aportan valor añadido a la calidad del servicio.
- La coordinación con los equipos responsables, para analizar la viabilidad técnica y operativa de cada propuesta.
- La puesta en marcha de acciones concretas, en aquellos casos en los que las propuestas han sido consideradas pertinentes y factibles.
- El seguimiento de los resultados obtenidos, con el fin de valorar el impacto de las mejoras implementadas y recoger nuevas aportaciones.

En este apartado es importante destacar el ya consolidado Grupo de Participación. Se reúne con periodicidad semanal, tiene como principal objetivo identificar y canalizar las necesidades emergentes de las personas usuarias, así como formular propuestas de mejora relacionadas con los servicios, las prestaciones del centro y la convivencia comunitaria.
El grupo actúa como un mecanismo de representación y comunicación interna, sirviendo de altavoz ante el equipo técnico y la dirección del centro. A partir de su trabajo deliberativo y participativo, se han generado las siguientes propuestas de actuación:

- Diseño y colocación de planos orientativos del centro, señalizando los principales puntos de interés y servicios, con el fin de mejorar la accesibilidad y la orientación de los usuarios.
- Desarrollo de un protocolo de acogida para nuevos residentes, que facilite su integración y conocimiento del funcionamiento del centro.
- Creación de un punto de información gestionado por usuarios, destinado a orientar sobre los servicios internos del centro y los recursos comunitarios del entorno (centro de salud, oficinas de correos, SEPE, etc.).

- Implementación de un programa de acompañamientos entre usuarios, para fomentar el apoyo mutuo y la cohesión social.
- Diseño de propuestas para la organización de festejos y actividades comunitarias, con participación directa de los residentes.
- Propuesta de creación de un taller de huerto urbano, orientado al aprendizaje colaborativo, el ocio saludable y la sostenibilidad.
- Revisión y mejora de la ergonomía del mobiliario, especialmente en relación con la altura de las camas, para favorecer la comodidad y la accesibilidad de los usuarios.
- Mayor atención a las agresiones sufridas.
- Mayor acompañamiento por sentimiento de soledad.

Las propuestas implementadas han sido:

- Habilitar un mayor número de papeleras en zona de habitaciones que no impidan el tránsito en pasillos.
- Disponer de un mayor número de planchas.
- Elaborar mapas / planos del centro en los que se definan las ubicaciones de las zonas de mayor interés (Comedor, aseos, lavandería, despachos ET, salón de actos, salas TV, ...)

Desde **Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado**, el Grupo de Participación se reúne de manera quincenal para abordar diversas temáticas relacionadas con el desarrollo de los talleres y las actividades socioculturales del centro.
Se han trabajado propuestas y valorado su posible implementación en torno a dos temáticas: actividades socioculturales y formativas.

Propuestas socioculturales:
Salida al Zoo de Madrid: propuesta surgida en el grupo de participación y posteriormente planificada y realizada con éxito como actividad sociocultural del cuarto trimestre de 2024.
Decoración navideña de las instalaciones: las personas usuarias decidieron decorar el centro con motivos navideños e invernales.
Celebración de Carnaval: propuesta votada y llevada a cabo con la implicación de las personas usuarias en la organización y realización de la actividad.

Propuestas formativas:
El grupo deliberó y decidió entre las distintas opciones del Catálogo de Formación de de la Entidad que presta el Servicio, seleccionando aquellas orientadas a la mejora de la empleabilidad y las competencias personales.
Curso Mantenimiento y Jardinería: se ha realizado exitosamente.
Curso Cocina y de Primeros Auxilios: se ha programado para su realización.

Asimismo, en colaboración con Madrid Aula Digital, se han desarrollado formaciones centradas en el uso de herramientas digitales, priorizando las más votadas por las personas usuarias:

- -Servicios digitales: exploración de trámites y gestiones online.
- -Identidad digital: conceptos de identidad, reputación, huella y privacidad digital.
- -Carpeta Ciudadana y Cuenta Digital: uso práctico para acceder a servicios públicos en línea.

Programa No Second Night

A través de las Asambleas que se realizan de manera mensual en ambas pensiones, este año se han realizado 13 reuniones con una participación de 169 mujeres. En ellas se recogen propuestas de mejora entres las residentes y a lo largo del año se han llevado a cabo las siguientes implementaciones a petición de las convivientes:

- Mantenimiento de las habitaciones: las convivientes acuerdan realizar turnos de limpieza por habitación, incorporando la adquisición de rutinas de higiene y limpieza, fomentando las habilidades del trabajo en equipo y la negociación, responsabilizándose del cuidado de sus pertenencias y del espacio en el que habitan.
- Cambios en el menú propuesto en el servicio de catering.
- Orientación laboral.
- Talleres informativos. Se incorporan talleres internos donde se facilitan información laboral, formativa y de ocio y tiempo libre.
- Actividades de ocio y tiempo libre. Se incorporan propuestas de actividades de ocio y tiempo libre en espacios comunitarios para llevar a cabo en grupo, con personal del programa.
- Actividades de deporte: se contacta con los Servicios Sociales de cada zona para acceso a polideportivos municipales.

Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca

Se realizan asambleas semanales para fomentar la participación de las personas usuarias y prevenir problemas de convivencia en relación con el funcionamiento del centro. Han participado 42 usuarios diferentes siendo la participación media de cada sesión de 10 personas. En estas Asambleas han surgido y se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Acotar el tiempo de cierre de habitaciones por limpieza: se ha adaptado el proceso de limpieza y cierre-apertura de habitaciones tras solicitud en asamblea para que las habitaciones puedan ir abriéndose según se van secando en lugar de permanecer cerradas durante todo el horario de limpieza.
- Regular el uso de la sala de televisión: se establecen horarios para diferentes temáticas (informativos, películas, documentales...) en respuesta a propuesta de usuarios para que el uso esté organizado.
- Puesta de carteles en baños para recordar el cuidado de las zonas comunes: se realizan carteles para recordar la importancia del mantenimiento de la limpieza de los baños en respuesta a petición de los usuarios.
- Solicitud de percheros en habitaciones: se realiza pedido de percheros en respuesta a su solicitud.
- Se añade la opción del contenido de las meriendas en respuesta a la solicitud de los usuarios.
- Se realizan propuestas de ocio/salidas fuera del recurso en respuesta a petición de los usuarios en Asambleas.

Desde el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo** a través de los espacios de participación creados se han llegado a implementar las siguientes propuestas realizadas por las mujeres alojadas: En las Asambleas Generales:

- Poner en el baño de habitaciones cartel de usar la escobilla, que se facilita.
- Solicita apoyo por parte del equipo auxiliar para recordar que las mesas de uso común del centro se queden limpias tras el uso.
- Identifican acumulación de productos de higiene en los baños. Se facilitan cajas de plástico para favorecer el orden de los productos personales en el baño
- Se propone hacer nuevo cartel de reciclaje de envases.
- Propuesta de cojines para sofás de uso común.
- Hacer taller relajación todas las semanas.
- Solicitan etiquetar termos de bebida por los dos lados.
- Se propone cambio de día y horario de la actividad Canis Majoris para poder asistir con más frecuencia.
- Solicitan Diamond Paintings, que es una manualidad que consiste en el pegado de cristales en un lienzo adhesivo con un patrón, que fueron facilitados.
- Proponen hacer carteles para separar bien la basura en comedor: se realizan en un taller de Manualidades
- Se pide al equipo de fin de semana realizar un listado de las películas del domingo para evitar repetirlas.
- Se solicita mediación para ver uso de sala Centro de Día: se llega a acuerdos de forma que pueda usarse a la vez por parte de las mujeres que quieren ver la TV, las que quieren charlar entre sí y las que quieren dibujar o realizar otra actividad de manualidades manteniendo los mantienen acuerdos
- Una usuaria propone llevar a cabo taller de pompones para el 8M, se prepara con ella y lo realiza.
- Una usuaria propone llevar a cabo un taller de relajación: se prepara con ella y lo realiza.
- Se solicita que vengan de nuevo los bomberos a hacer una sesión informativa como el año pasado, se llevan a cabo dos nuevas sesiones este año
- Solicitan ir a ver exposiciones a diferentes museos e ir al cine. Se consiguen entradas para teatro, cine y museos.

En las Asambleas de la Pensión:

- Proponen hacer decoración de Halloween y piden gominolas/caramelos propias de la época.
- Piden cartel de libre/ocupado para el baño de la planta baja, se facilita

En Asambleas de habitación

- Refieren incomodidad porque la luz a veces les molesta porque alguna compañera se le olvida entornar la puerta: se ofrecen antifaces.
- Refieren incomodidad por ronquidos de compañeras: se facilitan tapones.
- Refieren no tener espacio suficiente para dejar las prendas como abrigos, cazadoras. Se les ofrece percheros.

En Asambleas de la Sala de Reducción del Daño (SRD)

- Playlist: se retoma lista que recoge gustos de todas las participantes acordando 4 canciones cada una.
- Piden rotuladores y pinturas de cera y brochas grandes. Se facilitan.
- Refieren que se podría optimizar el espacio de la sala: se reestructura en un espacio más amplio dentro del centro y se reorganiza el mobiliario.

De los 6 grupos en centros de acogida y los 2 en programas que se desarrollaron en el año 2024 se ha pasado a la configuración de 12 espacios en centros de acogida y 9 en los programas para que los usuarios puedan aportar sus propuestas y sugerencias de mejora, lo que ha implicado que en lugar de las 32 propuestas que se pudieron implementar en el año anterior ahora se hayan podido implementar 67 a lo largo de este año.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
24.1. Se llevará a cabo desde todos los recursos de la Red Municipal, grupos con personas usuarias atendidas, donde puedan aportar propuestas y sugerencias en las mejoras de los dispositivos y servicios.	• 12 grupos realizados en los centros de Acogida y en 9 Programas: Total, 21. • 67 propuestas implementadas en la Red Municipal.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
24.1. Se llevará a cabo desde todos los recursos de la Red Municipal, grupos con personas usuarias atendidas, donde puedan aportar propuestas y sugerencias en las mejoras de los dispositivos y servicios.	• Nº de Grupos creados • Nº de personas usuarias que han participado • N. º de propuestas implementadas en la Red Municipal	• DGISyCD

7 Objetivo específico: Especializar, en su caso, los centros y programas en función de las necesidades detectadas

LINEA 25 – Detección e identificación de las necesidades no cubiertas en los diferentes recursos de la red municipal

25.1 SE IDENTIFICARÁN CON OTROS SERVICIOS MUNICIPALES IMPLICADOS LAS NECESIDADES DE ALOJAMIENTO E INTERVENCIÓN NO CUBIERTAS PARA VALORAR LA CREACIÓN, ADAPTACIÓN O MODIFICACIÓN DE RECURSOS DESDE EL SERVICIO MÁS ADECUADO Y ADAPTADO A LA POBLACIÓN A ATENDER

A través de la coordinación y la participación en espacios interdepartamentales como son la Comisión de Alojamiento Alternativo o la Comisión técnica durante Campaña de Frío, se ha podido reflexionar y analizar de manera conjunta sobre la situación en torno a la vulnerabilidad y exclusión socioresidencial de la ciudad de Madrid detectándose entre otras las siguientes necesidades:

- Fomentar el acceso a la vivienda tanto pública como privada, principalmente para los colectivos más vulnerables;
- Necesidad de aumentar plazas y flexibilizar los requisitos de acceso y funcionamiento de recursos de alojamiento en diferentes redes especializadas (Discapacidad, Mayores, Dependencia, Violencia de género, etc.).
- Se requieren respuestas de alojamiento especializadas para poder ofrecer una respuesta más ajustada en casos de exclusión socioresidencial en los que se unen diferentes problemáticas asociadas como puedan ser adicciones, salud mental, discapacidad, dependencia, de alguno de sus miembros, etc.
- Insuficiencia de recursos y demora en la atención por parte de otras Administraciones Competentes en materias como protección internacional y asilo, violencia de género de larga estancia, salud mental, discapacidad, dependencia y atención a personas mayores.
- Necesidad de programas de vulnerabilidad que incluyan los apoyos económicos para prevenir situaciones de pérdida de vivienda en aquellos casos de vulnerabilidad económica sobrevenida y de carácter temporal.
- Necesidad de acceso a recursos de alojamiento alternativo dirigidos a personas y familias vecinos de Madrid con situación administrativa aún no regularizada.
- Agilizar procesos de judicialización de personas y familias alojadas en recursos municipales.
- Aumento de alternativas en vivienda de autonomía dirigidas a personas mayores válidas que arrastran procesos de exclusión socio residencial.
- Creación y/o aumento de alternativas de alojamiento especializado para mayores válidos o dependientes en situación administrativa irregular.
- Disponer de espacios de coordinación interinstitucional con otros sistemas de protección que permitan favorecer el acceso a redes especializadas (mayores, discapacidad, violencia de género, dependencia, etc.).

La no cobertura de estas necesidades está suponiendo no poder ofrecer la respuesta más adecuada para cada uno de los casos así como la sobrecarga de los recursos de alojamiento de redes municipales como la emergencia social y de la atención a personas sin hogar ya que son utilizados frecuentemente con estancias muy largas e incluso finalistas al no existir posibilidad de acceso en un plazo ajustado a redes especializadas que den respuesta a las situaciones que presentan las personas y familias que están alojadas.

25.2 SE DETECTARÁN LAS NECESIDADES NO CUBIERTAS DENTRO DE LOS PROGRAMAS Y RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL PARA PREVER LOS CAMBIOS Y PODER REALIZAR LAS MODIFICACIONES NECESARIAS ADECUADAS A LAS PERSONAS ATENDIDAS

Desde los diferentes centros y programas de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar se plantean necesidades que se van detectando. Estas necesidades señaladas se van abordando a lo largo del año en el propio funcionamiento del centro o programa, así como en las reuniones conjuntas con todos los centros y programas de la Red Municipal y en las reuniones de seguimiento de los contratos que se establecen con el Departamento a lo largo de todo el año.

Algunas de estas necesidades detectadas y aportadas por los centros en la propia Red Municipal han sido las siguientes:

Desde el **Centro Municipal de Acogida San Isidro** plantearon las siguientes:

- Generar más líneas de colaboración con línea Madrid para la gestión de citas en solicitudes de empadronamiento.
- Establecer dentro de los programas de formación continuada, formación especializada en la intervención con situaciones de adicción.
- Establecer convenios con entidades especializadas en asesoría jurídica sobre extranjería con acompañamiento estrecho, elaboración de escritos.
- Instalación de cerraduras electrónicas en todos los accesos a despachos, office y vestuarios de personal.
- Mantener anualmente la formación OB-11-5260-P-25 Abordaje de la intervención profesional desde una perspectiva del cuidado en el Centro Municipal de Acogida San Isidro.
- Diseñar un Protocolo de acogida en la incorporación de nuevos profesionales con la colaboración de otros departamentos relacionados (Red de atención a Violencia de Genero, Adicciones…).

En el **Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca**, resaltan las siguientes necesidades detectadas en la propia red:

- Diseñar un protocolo de actuación ante la negativa de usuarios mayores de 65 años al acceso a los recursos de alojamiento de la red de mayores.
- Mantener formaciones anuales sobre Modelo de Atención centrado en la Persona, manejo conductual de personas con diagnóstico de salud mental y adicciones.
- Se plantea la necesidad futura de ampliación de personal (auxiliares/equipo técnico)
- Realizar salida de ventilación en cuarto de lavandería.

Desde el **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives** resaltan las siguientes necesidades detectadas en la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar:

- Se solicita la incorporación de profesionales auxiliares de enfermería.
- Servicio de autobuses los fines de semana y nocturnos para facilitar el retorno de usuarios y trabajadores al centro.
- Contar con mayor espacio de supervisión y reflexión para trabajadores del centro para abordar las complejas situaciones a las que se enfrentan en los procesos de intervención social.
- Programa de formación en manejo de TICS para personas alojadas: uso de ordenador, aplicaciones, gestiones por internet.

Desde el **Programa Housing First "Construyendo Hogar"** plantearon las siguientes:

- Poder hacer uso de las viviendas destinadas a situaciones de emergencia de la mejora del contrato para situaciones coyunturales (reparaciones de vivienda habitual, etc.).
- Incremento de partida de transporte superior al abono mensual, ante el uso de vehículos particulares para visitas de viviendas del programa que se encuentran distantes por ahorro de tiempo.
- Que los técnicos, además de su equipo de trabajo, pudieran contar con una Tablet, para poder llevarse a las visitas (los ordenadores son pesados y los tlf no llegan a veces a estas gestiones) y poder gestionar fácilmente citas o similares con las personas usuarias.
- Acceso "preferente" a Voluntarios por Madrid.
- Desde el Programa Housing First "Hogares para la autonomía" plantean las siguientes:
- Acceso a CIVIS para el programa, de cara a poder facilitar seguimientos y coordinación entre distintos Recursos.
- Generar acciones para el abordaje de situaciones de Soledad No Deseada desde el programa.
- Desde el Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta plantean las siguientes necesidades detectadas:
- Contar con un médico para toda la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar para que pueda ofrecer asesoramiento ante casos urgentes y pueda prescribir medicación en casos de urgencia o de personas que no tienen documentación en regla.

Desde el **Servicio de Madrid en calle**, se detectan las siguientes carencias:

- Separar la partida de oftalmología y odontología y aumentar el presupuesto de cada una.
- Contar con mediación de árabe a jornada completa.
- Incremento de plazas de alojamiento para las personas usuarias.

Desde el **Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa** plantearon las siguientes necesidades:

- Camas bajas en el centro, las literas dificultan el proceso de algunas personas.
- Terapeuta ocupacional, necesario en el centro para trabajar con todas las personas con deterioro, apoyo al equipo auxiliar para dar pautas de intervención, movilizaciones, etc.
- Partidas específicas para realización de talleres mensuales grupales de carácter más psicológico, intervención grupal en áreas deficitarias (racismo, lgtbifobia...)

Desde el **Programa Housing Led** se ha valorado como mejora en el programa contar con vehículo para traslado de usuarios con limitación de su movilidad, apoyo en la salida a vida autónoma, así como mantenimiento de pisos.

Desde el **Programa No Second Night** se plantean las siguientes propuestas:

- Establecer reserva de plazas antes oportunidades laborales que puedan resultar inestables.
- Posibilidad de reingreso en el centro/programa de forma directa (si es reciente), evitando la demora de los procesos de derivación.
- Incorporar perfiles laborales de administración, tratamiento de datos e intendencia en los programas para minimizar el trabajo de gestión en los equipos técnicos en pro del trabajo de intervención.
- Incorporar supervisión profesional en todos los centros y programas y otros elementos adicionales que reduzcan el burnout y aumenten el cuidado profesional.
- Seguir favoreciendo habitaciones individuales para los y las participantes en centros y programas.

Desde el **Programa A Tiempo**, resaltan las siguientes:

- Necesidad de apoyo jurídico: Se identifica la necesidad de contar con un servicio o recurso de asesoramiento jurídico especializado, a partir de las demandas detectadas por los equipos técnicos del programa y las personas usuarias. Esta necesidad surge de los casos para tramitar la documentación administrativa, renovaciones, recursos...
- Necesidad de aumentar plazas de recursos habitacionales intermedias para jóvenes que salen del programa y aun no tienen el suficiente ahorro, y la necesidad de grupos de apoyo para la búsqueda de alquileres/vivienda, con la adaptación de sus recursos económicos a la vivienda, con bajada de alquileres, otro sistema de alquiler (no fianzas, precios razonables y fijos para las personas usuarias).

Desde **Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado**:

- Incrementar los talleres/plazas de español funcional para personas atendidas en la Red Municipal con barrera idiomática.
- Habilitar más espacios de consigna o taquillas donde puedan guardar sus pertenencias las personas que pernoctan en calle, garantizando su seguridad y accesibilidad.
- Aumentar las acciones de colaboración estables con la Agencia para el Empleo, priorizando la atención a personas en situación de sinhogarismo.
- Establecer acciones coordinadas con Madrid Juventud para la promoción de actividades socioeducativas dirigidas a jóvenes en riesgo de exclusión.
- Impulsar la colaboración con la red de Mayores, promoviendo actividades Intergeneracionales y de intercambio de experiencias.

Desde el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo,** se plantean las siguientes:

- Creación de más programas y/o centros no mixtos o bien crear espacios no mixtos dentro de los centro o programas ya creados.
- Introducir salas de consumo supervisado de otras sustancias en los centros de acogida.
- Incorporar figuras técnicas profesionales con perspectiva que sirvan de vínculo para conectar con otras redes (Médicos).
- En aras de favorecer a la autonomía en las actividades básicas de la vida diaria, disponer de 2 espacios de lavandería: una zona industrial y una zona con lavadora doméstica.
- Mayor presupuesto de ayuda económica de manutención y transporte para las participantes de la Pensión Las Galindas.
- Incremento en la partida de higiene y limpieza del centro de Acogida.

Desde el **Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar**, tras un análisis de datos y teniendo en cuenta que uno de los motivos de rechazar un alojamiento es que no se permite la convivencia en todos los recursos de animales de compañía, se detectó que, al no disponer de programas de animales de compañía en todos los recursos, la respuesta más adecuada en relación con la intervención social de la persona se ve condicionada, siendo necesario la adaptación de los recursos tanto en los espacios como en su funcionamiento. Además, la evaluación del uso de cheniles (estructuras de refugio para animales) concluyó que no es suficiente para dar respuesta a todas las situaciones dadas, ya que se produce un impacto con la separación, aunque sea puntual: se trata de personas y animales que, mayoritariamente, se encuentran en calle permaneciendo juntos en todo momento, por lo que, si la persona accede a uno de los centros de acogida, el animal sufre un sentimiento de abandono al tener que quedarse en el chenil sin haber contado previamente con un periodo de adaptación.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
25.1. Se identificarán con otros servicios municipales implicados, las necesidades de alojamiento e intervención no cubiertas, para valorar la creación, adaptación o modificación de recursos desde el servicio más adecuado y adaptado a la población a atender.	• Identificación de necesidades de alojamiento o intervención no cubiertas por servicios municipales. SI	• Grupo motor
25.2. Se detectarán las necesidades no cubiertas dentro de los Programas y recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar para poder prever los cambios y poder realizar las modificaciones necesarias adecuadas a las personas atendidas.	• Identificación de necesidades de alojamiento o intervención no cubiertas por la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. SI	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
24.1. Se llevará a cabo desde todos los recursos de la Red Municipal, grupos con personas usuarias atendidas, donde puedan aportar propuestas y sugerencias en las mejoras de los dispositivos y servicios.	• Identificación de necesidades de alojamiento o intervención no cubiertas por servicios municipales. (SI/NO)	• Grupo motor
25.2 Se mantendrán reuniones con grupo motor para detector estas necesidades y valorar los recursos más adecuados a la situación de cada persona. identificarán con otros servicios	• N. º de reuniones con grupo motor.	• Grupo motor
25.2. Se detectarán las necesidades no cubiertas dentro de los Programas y recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar para poder prever los cambios y poder realizar las modificaciones necesarias adecuadas a las personas atendidas.	• Identificación de necesidades detectadas en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. SI/NO • Nº de recursos modificados para dar respuesta a estas necesidades.	• DGISyCD

LINEA 26 – Valoración de la incorporación, en su caso, de nuevos recursos, servicios, programas o perfiles profesionales que den respuesta a las nuevas necesidades detectadas

26.1 SE VALORARÁN LOS DIFERENTES SERVICIOS Y PROGRAMAS INCORPORADOS EN LOS DIFERENTES RECURSOS, PARA PODER REALIZAR LOS CAMBIOS EN LOS SIGUIENTES CONTRATOS DE LICITACIÓN, O ADAPTARLOS SI FUERA POSIBLE, A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS.

El **Programa A Tiempo**, en enero de 2025, se amplía pasando de disponer de 40 plazas a contar con 58 (28 en pensión y 30 en 10 viviendas compartidas). La ampliación implicó la incorporación de una nueva figura profesional **"El Referente de Apoyo"**, persona con experiencia personal en procesos de exclusión similares a las personas usuarias del proyecto, quien bajo la supervisión de los profesionales técnicos, realizaría funciones de:

- Acompañamiento y Tutorización para el acceso a los recursos comunitarios.
- Colaboración con Personal Técnico.
- Apoyar en actividades de ocio y educativas.

Su principal función es convertirse en un referente y un apoyo para las personas alojadas que están atravesando por una situación similar a la que atravesó él o ella. Ser referente positivo que acelere el proceso de vinculación con el resto de profesionales.



Presentación del Referente de Apoyo en las II Jornadas de Innovación Social en Servicios Sociales

También, en enero de 2025, se amplía la plantilla de personal del **servicio Madrid en calle** para mejorar y facilitar una mayor atención a las personas que se encuentran en situación de calle en la ciudad de Madrid, lo que supone un incremento de 3 equipos de calle en turno de mañana (uno de ellos, de asentamientos) y un equipo adicional de calle de tarde, turno al que se une un psicólogo. Además, se refuerza el equipo técnico de PUE (Puerta Única de Entrada) con otro trabajador social y se incorpora la figura nueva de acogida con dos auxiliares de servicios sociales para la atención presencial en la sede del servicio, dada la importancia de la primera acogida que puede condicionar, en función de la experiencia, la consecuente intervención propia de los equipos de calle o, incluso, del resto de recursos municipales. Esta ampliación, a su vez, supone la disposición de más medios materiales como dos vehículos más y mayor partida económica para apoyo a la intervención de los equipos de calle.

Durante este periodo, en el **Centro Municipal de Acogida San Isidro** se han puesto en marcha dos nuevos contratos que responden a necesidades emergentes detectadas en el servicio. En lugar de dar continuidad a los contratos anteriores, se han introducido modificaciones sustanciales con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios prestados.
Estas modificaciones no solo buscan optimizar la atención directa a las personas usuarias, sino que también permiten adaptar los recursos a las nuevas realidades del centro, incorporando mejoras en la metodología de intervención, en la coordinación entre equipos y en la respuesta a situaciones complejas.
Además, estos contratos han sido diseñados teniendo en cuenta los aprendizajes acumulados y las evaluaciones realizadas en periodos anteriores, lo que ha permitido ajustar los contenidos y enfoques para una mayor eficacia en la atención.
A partir del 1 de enero de 2026, se pondrá en marcha un nuevo contrato del proyecto socioeducativo, que incorpora importantes novedades orientadas a mejorar la calidad de la atención y responder de forma más eficaz a las necesidades detectadas.
Entre las principales mejoras se encuentra el incremento de la figura del educador social, con el objetivo de impulsar el proyecto de autonomía en pisos y pensiones. Este refuerzo permitirá desarrollar talleres y actividades innovadoras y adaptadas a las características y necesidades de las personas acogidas.
El contrato contempla además 13 plazas de pensiones, y cuenta con un montante económico significativo, diseñado para ofrecer una respuesta ágil y eficaz a las distintas demandas que puedan surgir en el proceso de intervención.
Una de las mejoras más destacadas es la reducción de la carga administrativa para el personal del centro, lo que permitirá que los equipos profesionales puedan centrarse en la intervención directa, fortaleciendo el acompañamiento social y educativo de las personas acogidas.
Durante este periodo también se ha implementado un nuevo contrato de lavandería en el Centro Municipal de Acogida San Isidro, en respuesta al deterioro de las instalaciones existentes y a la necesidad de ofrecer un servicio más adaptado a las personas usuarias.
En lugar de mantener el modelo anterior, se ha optado por contratar un servicio que ha permitido mejorar significativamente su calidad y accesibilidad. Las personas acogidas pueden ahora utilizar el servicio de lavandería de forma diaria, recibiendo su ropa lavada, planchada y doblada, lo que contribuye a mejorar su bienestar y dignidad.
Este nuevo modelo facilita una atención más personalizada y eficiente, adaptada a las rutinas y necesidades reales de las personas usuarias, y representa un avance en la mejora de los servicios básicos ofrecidos en el centro.

Además, se han valorado modificaciones en otros servicios para las próximas licitaciones como son:

- **Programa de Hogares para la autonomía** con metodología Housing First, con la creación de dos lotes, uno de ellos específico para mujeres víctimas de violencia género. Se incorpora la atención a jóvenes y se lleva a cabo una ampliación de 42 plazas en vivienda.
-Creación del Centro de Acogida Salamina, con el objetivo de dar una respuesta ágil a personas en situación de calle reciente y con autonomía.
Finalmente, se han valorado modificaciones para incorporar en el **Centro de Acogida La Rosa y el Programa No Second Night**, cuyo servicio tendrá continuidad en el año 2026.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
26.1. Se valorarán los diferentes servicios y programas incorporados en los diferentes recursos de la Red Municipal para prever los cambios en los siguientes contratos de licitación, o adaptarlos, si fuera posible a las necesidades de las personas atendidas.	• 7 valoraciones de los servicios realizadas. • 5 servicios modificados. • 2 servicios nuevos incorporado en los recursos.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
26.1. Se valorarán los diferentes servicios y programas incorporados en los diferentes recursos de la Red Municipal para prever los cambios en los siguientes contratos de licitación, o adaptarlos, si fuera posible a las necesidades de las personas atendidas.	• Nº de valoraciones de los Servicios realizadas • Nº de Servicios modificados • Nº de Servicios nuevos incorporados en los recursos.	• DGISyCD

8 Objetivo específico: Definir itinerarios de actuación e intervención del trabajo con las personas en situación de calle

LINEA 27 – Creación y seguimiento de un protocolo de actuación con los servicios comunitarios (emergencia, atención social primaria, salud…) ante la detección de personas en situación de calle

27.1 SE CREARÁ UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CON LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA, GARANTIZANDO EL ACCESO A PRESTACIONES Y FACILITANDO ITINERARIOS DE INTERVENCIÓN CON PERSONAS DETECTADAS EN CALLE Y CON VINCULACIÓN A LOS SERVICIOS SOCIALES.

En coordinación con el Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, y con el objetivo de vincular a las personas en calle con los servicios sociales, está establecido un **procedimiento de empadronamiento de personas en situación de sinhogarismo**, en el que están establecidos los requisitos de empadronamiento en los Centros de Servicios Sociales. El objetivo es favorecer el acceso a las prestaciones y servicios a los que, como cualquier ciudadano, tendrían derecho.

Este procedimiento ha permitido aunar y establecer criterios para regular situaciones administrativas, dado que muchas de las personas que se encuentra en situaciones de calle no contaban con empadronamiento o se encontraban empadronados en lugares distantes a sus lugares de pernocta habitual dificultando su acceso al Sistema Público de Servicios Sociales, así como al de prestaciones de la Seguridad Social a las que podían tener derecho, así como dificultando el acceso a los servicios del entorno comunitario en el que desarrollan su cotidianeidad.

A lo largo del 2025 se han empadronado en los Centros de Servicios Sociales de los 21 distritos a 67 personas a solicitud de los Equipos de Calle. Se trata de personas localizadas en un lugar de pernocta fijo y continuado durante un periodo superior a 6 meses y que contaban con vinculación administrativa con la ciudad o con una edad superior a los 65 años. El procedimiento implica la revisión de las propuestas de empadronamiento en los centros. Por este motivo se han mantenido diferentes reuniones con algunos de los centros de Servicios Sociales como la celebrada el pasado 1 de julio con el distrito de Arganzuela al ser uno de los que más peticiones de empadronamiento ha recibido.

27.2 SE FACILITARÁ EL EMPADRONAMIENTO DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE, COMO ELEMENTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL, ENMARCADA EN EL PROCESO A LOS DERECHOS BÁSICOS DE LAS PERSONAS USUARIAS (DECRETO DE HOMOGENIZACIÓN DEL EMPADRONAMIENTO DE 2020)

Se mantiene el empadronamiento en la sede del Servicio Madrid en Calle de aquellas personas en situación de calle que no cumplen los requisitos para hacerlo en los Centros de Servicios Sociales. Se cumple así con la normativa (Decreto de 22 de julio de 2020 del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, por el que se aprueban los criterios para homogeneizar el empadronamiento en la red de Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Madrid).

Equipos de Calle (Servicio "Madrid en calle")	Total
N.º de personas empadronadas	777
N.º de personas a las que se les apoya en la gestión del empadronamiento por parte de los Equipos de Calle	182

27.3 SE REALIZARÁ SEGUIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN CON EMERGENCIA SOCIAL, PARA FACILITAR LA ATENCIÓN TEMPRANA DE COLECTIVOS VULNERABLES. LA INTERVENCIÓN DESDE LA EMERGENCIA DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO

Se mantiene el protocolo con el Departamento de Samur Social y Emergencia Social cuyo objetivo es dar respuesta en situaciones de emergencia a las personas que se encuentran en calle, ya que debido a su situación de especial vulnerabilidad, es necesaria una respuesta inmediata en el lugar en el que se encuentre.

Ante una llamada al 112 o cualquier comunicación que se reciba, desde la Central de Samur Social se hará una primera valoración. Pueden existir dos supuestos:

1) Se valora una emergencia, o no se cuenta con información suficiente para descartar esa situación de emergencia. En los siguientes supuestos:

- Agresiones sin lesiones graves.
- Demandas relativas a la desnutrición/deshidratación.
- Demandas derivadas de la merma o deterioro del vestuario.
- Robo.
- Situaciones sanitarias que no precisen atención médica hospitalaria
- Altas médicas precipitadas.
- Conflictos que generen las personas sin hogar como consecuencia del consumo de tóxicos (altercados en vía pública).
- Reclamaciones ciudadanas urgentes (bloqueo acceso parking/tienda, interrupción del tráfico…).
- Solicitudes de otros servicios públicos (Policía, Samur-PC…).
- Atención a la población en calle ante temperaturas inferiores a 0º grados y olas de calor.
- Cualquier otra situación valorada como emergencia social y que suponga una situación de mayor vulnerabilidad de estas personas.

En estos supuestos se actuará desde Samur Social para realizar una valoración previa in situ. Si se comprueba la situación de emergencia, se dará la respuesta más apropiada. En el caso de que sea un colectivo vulnerable (persona mayor, con enfermedad grave, discapacidad, mujer y joven de 18-25 años), se valorará un alojamiento desde la emergencia.

2) No se valora emergencia y se cuenta con toda la información al respecto para descartarla. Comunicarán la información recibida a la coordinación del servicio Madrid en calle que valorará si asigna un equipo de calle de referencia o si se deriva a la sede para que se realice una primera valoración.

27.4 SE CREARÁN LOS PROTOCOLOS NECESARIOS QUE DEN ACCESO A LOS RECURSOS COMUNITARIOS PARA EVITAR UNA CRONIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS DETECTADAS POR LOS EQUIPOS DE CALLE

El servicio “Madrid en Calle” dispone de 60 plazas en alojamientos hosteleros con el objetivo de evitar la cronificación en calle, apoyando en procesos temporales de paso a vida autónoma desde la perspectiva de la atención temprana y, en la mayoría de los casos, como continuidad a inserciones laborales.

Para ello, se va a poner en marcha el proyecto “Puente a la Autonomía: Plazas de Pensión para Personas sin Hogar”, a iniciativa de los Equipos de Asentamientos para facilitar la transición de personas sin hogar hacia una vida autónoma y estable, ofreciendo un apoyo integral que favorezca la inserción social y laboral.

El número de personas derivadas a estas **plazas de pensión** ha sido de **137 personas**.

Por otro lado, se mantiene el procedimiento de acceso y coordinación del **Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca** para, además de apoyar en los procesos de vinculación y aceptación de recursos, facilitar la salida a vida autónoma desde el propio centro o por derivación a recursos de la Red Municipal como No Second Night, Housing Led o A Tiempo.

El número de personas diferentes atendidas ha sido de **223** personas; 160 hombres y 63 mujeres.

En los procesos de valoración y gestión de plazas realizados por la Puerta Única de Entrada se ha consolidado el uso de la escala de baremación de situaciones de vulnerabilidad y atención temprana que tiene en cuenta criterios para valoración de la prioridad de acceso de las personas recientemente detectadas en situación de calle y que requieren de una respuesta ágil dirigida a la atención temprana y al fomento de procesos de autonomía. De este modo, la mayoría de estos casos acceden a programas de alojamiento no institucionalizado como pueden ser Housing Led, No Second Night y A Tiempo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
27.1. Se creará un protocolo de actuación con los servicios de atención social primaria, garantizando el acceso a prestaciones y facilitando itinerarios de intervención con personas detectadas en calle, y con vinculación en Centros de Servicios Sociales.	• Protocolo creado - SI	• DGISyCD y DGSSyAD
27.2. Se facilitará el empadronamiento de personas en situación de calle, como elemento de intervención social, enmarcada en el proceso de acceso a los derechos básicos de las personas usuarias. (Decreto de homogeneización del empadronamiento de 2020)	• 77 personas empadronadas • 182 personas que se les apoya en la gestión del empadronamiento por parte de los equipos de calle.	• DGISyCD
27.3 Se realizará Seguimiento de los protocolos de actuación con Emergencia Social, para facilitar la atención temprana de colectivos vulnerables, la intervención desde la Emergencia de personas en situación de Sinhogarismo entre otras.	• Seguimiento realizada: SI	• DGISyCD y DGSSyAD
27.4. Se crearán los protocolos necesarios que den acceso a los recursos comunitarios, necesarios para evitar una cronificación de la situación de las personas detectadas por los Equipos de calle.	• 1 protocolo creado	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
27.1. Se creará un protocolo de actuación con los servicios de atención social primaria, garantizando el acceso a prestaciones y facilitando itinerarios de intervención con personas detectadas en calle, y con vinculación en Centros de Servicios Sociales.	• Protocolo creado (SI/NO). • N. º de personas detectadas por los equipos de Calle y vinculadas a los Centros de Servicios Sociales.	• DGISyCD y DGSSyAD
27.2. Se facilitará el empadronamiento de personas en situación de calle, como elemento de intervención social, enmarcada en el proceso de acceso a los derechos básicos de las personas usuarias. (Decreto de homogeneización del empadronamiento de 2020)	• Nº de personas empadronadas. • N. º de personas que se les apoya en la gestión del empadronamiento por parte de los equipos de calle.	• DGISyCD
27.3 Se realizará Seguimiento de los protocolos de actuación con Emergencia Social, para facilitar la atención temprana de colectivos vulnerables, la intervención desde la Emergencia de personas en situación de Sinhogarismo entre otras.	• Seguimiento realizado (SI/NO).	• DGISyCD y DGSSyAD
27.4. Se crearán los protocolos necesarios que den acceso a los recursos comunitarios, necesarios para evitar una cronificación de la situación de las personas detectadas por los Equipos de calle.	• N. º de protocolos creados.	• DGISyCD

LINEA 28 – Creación y mantenimiento de espacios de coordinacion estable con equipos y entidades que trabajen en calle

28.1 SE CREARÁ UNA MESA DE TRABAJO DE COORDINACIÓN DE LOS EQUIPOS Y ENTIDADES DE CALLE PARA ESTABLECER CRITERIOS QUE FACILITEN LA COLABORACIÓN Y MEJOREN LA VINCULACIÓN DE LAS PERSONAS CON LOS RECURSOS MUNICIPALES

En el tercer año de creación de la **Mesa de Entidades de Calle**, formada por entidades del Tercer Sector cuyos proyectos se desarrollan en calle, el servicio Madrid en Calle y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar, se ha aumentado hasta **11 entidades** participantes y se han llevado a cabo **siete reuniones**, siendo fundamental su participación en el desarrollo de la APP "Dignitas".

- Acción en Red
- Amigos de la calle- Comunidad Sant Egidio
- Amiwos- Fundación tuTÊCHO
- Bocatas
- Bokatas
- Granito a Granito
- Plaza Solidaria
- Proyecto encuentro Acoge
- Proyecto EPSH- Parroquia de Guadalupe
- Proyecto Séforis- Familia Vicenciana de Madrid
- Solidarios para el desarrollo

28.2 SE VALORARÁ UN PROTOCOLO DE COORDINACIÓN Y ACTUACIÓN CONJUNTA DE LOS EQUIPOS Y ENTIDADES DE CALLE QUE FAVOREZCA LA LOCALIZACIÓN, VINCULACIÓN Y ACTUACIÓN CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE, FACILITANDO UNA INTERVENCIÓN TEMPRANA Y UNA RESPUESTA ÁGIL A LA SITUACIÓN DETECTADA

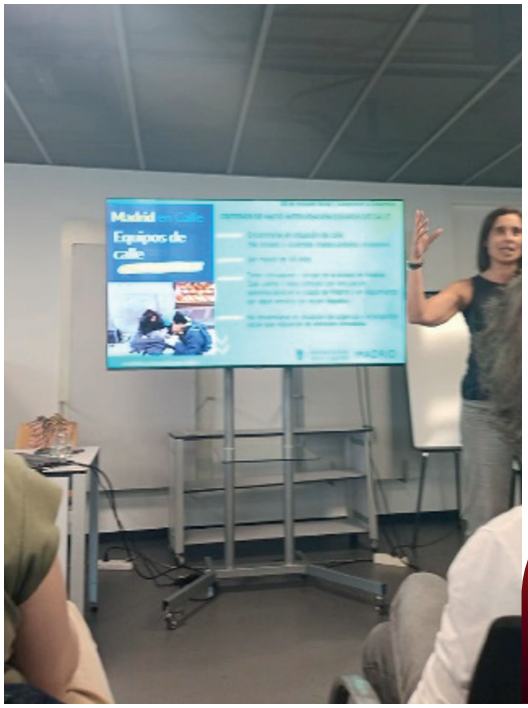
Durante este año se ha intensificado la colaboración con el objetivo, entre otros, de detectar personas en situación de calle que no tienen vinculación con los equipos de calle mediante canales de comunicación protocolizados, como la inclusión de las entidades participantes en los procedimientos propios del Departamento ante la activación de la emergencia por condiciones climatológicas adversas.

Además, con aquellas entidades que cuentan con centros, se ha fomentado la coordinación con el equipo de calle de la zona en la que se encuentran.

28.3 SE FOMENTARÁN ESPACIOS FORMATIVOS CON LAS PERSONAS VOLUNTARIAS DE LAS ENTIDADES DE CALLE

De cara a la finalización del POA 2025, ya está agendada, al menos, una sesión formativa para las personas voluntarias que tendrá lugar en el Centro Municipal de Acogida San Isidro por parte del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar para darles a conocer, principalmente, la APP "Dignitas".

Por otro lado, el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar acudió a La Casa Encendida para impartir una sesión informativa en la que participaron **22 personas voluntarias**, invitado por Solidarios para el desarrollo que organizó la charla como colaborador habitual, coordinando e impartiendo diversas formaciones en dichas instalaciones.



Sesión impartida en la Casa Encendida

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
28.1. Se creará una mesa de trabajo de coordinación de los equipos y entidades de calle.	• Creación Mesa de Trabajo: SI • 7 reuniones de trabajo.	• DGISyCD
28.2. Se valorarán los criterios de colaboración y coordinación, que favorezcan el trabajo, vinculación y acceso a los recursos a las personas que se encuentran en calle.	• Creación de criterios de colaboración conjuntos: SI	• DGISyCD
28.3 Se fomentarán espacios formativos con las personas voluntarias de las entidades de calle	• 1 reuniones formativas de personas voluntarias de entidades de calle. • 22 personas voluntarias acudieron a la formación.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
28.1. Se creará una mesa de trabajo de coordinación de los equipos y entidades de calle.	• N. º de reuniones de trabajo.	• DGISyCD
28.2. Se valorarán los criterios de colaboración y coordinación, que favorezcan el trabajo, vinculación y acceso a los recursos a las personas que se encuentran en calle.	• Creación de criterios de colaboración conjuntos. (SI/NO)	• DGISyCD
28.3 Se fomentarán espacios formativos con las personas voluntarias de las entidades de calle	• N. º de reuniones formativas • Nº de personas voluntarias que han acudido a la formación.	• DGISyCD

LINEA 29 – Incorporación de nuevas metodologías de trabajo que favorezcan la vinculación con las personas en situación de calle

29.1 ANÁLISIS, JUNTO A LOS EQUIPOS DE CALLE, DE LAS DIFICULTADES DE INTERVENCIÓN Y VINCULACIÓN CON LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

En el POA 2024, se recogió la necesidad de un aumento de la plantilla para, por un lado, poder dar una mayor cobertura de la detección y atención en calle y, por otro, dar un impulso en intervenciones concretas a través de las educadoras sociales, mediadoras interculturales y las psicólogas. De este modo, con la ampliación del contrato del servicio Madrid en calle, se ha favorecido la intervención de los Equipos de Asentamientos fomentando actuaciones comunitarias y estableciendo actuaciones acordes con el perfil de las personas detectadas en los diferentes agrupamientos.

En concreto, el Equipo de Asentamientos que interviene con jóvenes en la zona de La Mezquita, conjuntamente con la mediadora árabe, realizó una actividad para trabajar, principalmente, la cohesión grupal, la autoestima y el autoconocimiento con el objetivo de mejorar la vinculación con los profesionales en un ambiente diferente. Entre todos los participantes acordaron celebrar el fin de la festividad de Ramadán creando un espacio de intercambio cultural y recuperando una celebración que no habían podido festejar desde que iniciaron su proceso migratorio.



Actividad EID MUBARAK

A nivel general, desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar, para valorar situaciones complejas, se mantienen periódicamente reuniones técnicas con el equipo PUE (Puerta Única de Entrada) y la coordinación del servicio Madrid en calle, con quien también se abordan nuevas necesidades detectadas, dificultades manifestadas y propuestas de organización para mejorar la intervención con las personas en situación de calle.

29.2 INCORPORACIÓN DE PROPUESTAS DE FORMACION ESPECÍFICA Y DE COMPETENCIAS PROFESIONALES, QUE FACILITEN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DIRECTO CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

En el marco del servicio Madrid en calle (Equipos de Calle y Puerta Única de Entrada), en colaboración con Grupo 5, se está desarrollando un estudio sobre "Personas en situación de calle con graves barreras de inclusión".

El objetivo del estudio es analizar los factores personales, institucionales y metodológicos que dificultan la vinculación de algunas personas sin hogar con la red de atención social, considerando las graves barreras de inclusión, así como identificar buenas prácticas y propuestas de mejora.

29.3 IPROTOCOLOS DE ACTUACIÓN, COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN CON EQUIPOS DE CALLE ESPECIALIZADOS PARA ESTABLECER LÍNEAS DE INTERVENCIÓN CONJUNTA QUE FACILITEN LA VINCULACIÓN

Procedimiento de coordinación con los Equipos de Proximidad del Instituto de Adicciones de Madrid Salud

Inicialmente, para la actuación conjunta en zonas de impacto que requieren de intervención sociosanitaria debido al perfil de la población atendida, se constituyeron Mesas de Impacto en los distritos de Centro y Villaverde, ampliándose su contenido en el año 2025 a un trabajo técnico de casos individuales para mejorar la intervención y coordinación entre los Equipos de Proximidad del Instituto de Adicciones de Madrid Salud y los equipos de calle. En estas mesas participan, además, el Instituto de Adicciones de Madrid Salud, la coordinación del servicio de Madrid en calle, el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar y, en los distritos que cuentan con ellos, los Centros de Atención a las Adicciones (CAD). Respecto a los equipos de calle, acuden tanto el Equipo de Calle de la zona como, en relación con el trabajo comunitario, el Equipo de Asentamientos que lleva el seguimiento del punto de impacto. Se mantienen Mesas de Trabajo en los distritos de Centro y Villaverde, conformando este año también mesas en San Blas, Latina y Villa de Vallecas. Tienen carácter mensual.

Con el objetivo de determinar los criterios de acceso y derivación entre los diferentes dispositivos de la red de atención a las adicciones, red de centros de atención a personas sin hogar y servi-

cio Madrid en calle, para la detección, captación, tratamiento y reinserción de la población sin hogar con adicciones se elabora el Procedimiento de Coordinacion entre servicios de Atención en Proximidad y el servicio Madrid en Calle en el marco del Convenio entre Madrid Salud y el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familias e igualdad, cuyo objeto es establecer un marco institucional y técnico para las actuaciones sociosanitarias, coordinación de las competencias respectivas, de recursos disponibles y de acciones en materia de salud pública, prevención y promoción de la salud, adicciones, desarrollo comunitario, exclusión social y abordaje de las desigualdades sociales y de salud, tanto en el ámbito de la población en general, como en el de los colectivos en situación de vulnerabilidad social.

Así mismo, una de las actuaciones de la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo 2022-2027, "Dignitas", es crear procedimientos de colaboración con Equipos de calle especializados y otros actores clave en calle, que faciliten el apoyo mutuo, la detección y la vinculación con personas en situación de calle. Por otro lado, el Plan de Adicciones de la Ciudad de Madrid, a través de la Comisión de Drogodependientes sin hogar y otros colectivos en riesgo de exclusión del Foro Técnico de Adicciones de la Ciudad de Madrid, tiene entre sus objetivos trabajar para mejorar la atención de las personas con adicciones sin hogar.

Procedimiento de colaboración con los equipos del proyecto de Búhos Conciliadores, lanzado por la Junta Municipal de Centro en colaboración con la Asociación de Vecinos La Corrala y la Asociación La Rueca, que ofrece un servicio de educación social nocturna en las calles y plazas del distrito destinado a jóvenes y adolescentes en situación de riesgo social.

Procedimiento de colaboración con el Equipo de Calle de Salud Mental de la Comunidad de Madrid (ECASAM) para gestionar la solicitud de la Unidad Psiquiátrica de Samur PC con apoyo de Policía Municipal en relación con traslados forzosos de personas en situación de sinhogarismo que requieren atención psiquiátrica urgente. Se inicia a petición del ECASAM, siendo el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar quien realiza el trámite.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
29.1. Se analizará, junto con los Equipos de calle, las dificultades de intervención y vinculación con las personas en situación de calle.	• 94 reuniones con los Equipos de Calle.	• DGISyCD
29.2 Incorporación de propuestas de formación específica y de competencias profesionales, que faciliten la realización del trabajo directo con personas en situación de calle	• Nº acciones realizadas: en proceso	• DGISyCD
29.3. Se establecerán y revisarán protocolos de actuación y procedimientos de colaboración con Equipos de calle especializados y otros actores clave en calle, que faciliten el apoyo mutuo, la detección y la vinculación con personas en situación de calle.	• 2 Procedimientos nuevos establecidos	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
29.1. Se analizará, junto con los Equipos de calle, las dificultades de intervención y vinculación con las personas en situación de calle.	• N.º de reuniones con los Equipos de Calle.	• DGISyCD
29.2 Incorporación de propuestas de formación específica y de competencias profesionales, que faciliten la realización del trabajo directo con personas en situación de calle	• Nº de acciones realizadas	• DGISyCD
29.3. Se establecerán y revisarán protocolos de actuación y procedimientos de colaboración con Equipos de calle especializados y otros actores clave en calle, que faciliten el apoyo mutuo, la detección y la vinculación con personas en situación de calle.	• Nº Protocolo / procedimientos realizados con equipos de calle especializados	• DGISyCD

LINEA 30 – Creación de una herramienta que permita un mapeo y geolocalización actualizada de las personas en situación de calle

30.1 SE REALIZARÁ UN MAPEO QUE ANALICE LA LOCALIZACIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE POR DISTRITOS.

Durante la evolución del actual Plan Operativo sigue siendo prioritario poder ir realizando un análisis de la realidad de las personas que se encuentran en calle con el objetivo de ir adaptando los recursos de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, así como de visibilizar necesidades de atención no cubiertas por otras redes y áreas de protección, generando así vías de colaboración y coordinación.

Se ha ido consolidando la idea de que la detección y localización de las personas en situación de calle no resulta fácil por diferentes motivos. Muchas personas son itinerantes, otras buscan el anonimato, otras no quieren un acercamiento.... Por tanto ello es fundamental realizar este análisis de manera continua.

Los Equipos de Calle del servicio Madrid en calle se distribuyen por distritos, permitiendo su intervención diaria tener un conocimiento exhaustivo sobre la situación y así mejorar y dimensionar la atención a las personas en situación de calle.

El mapeo mensual se ha realizado durante los 12 meses de este Plan Operativo, en el que recogen mensualmente una información por distrito actualizada de las personas detectadas. Dentro de los datos que se recogen en sus prospecciones aparecen los siguientes datos: nº de personas en situación de calle, sexo, edad, nacionalidad, situación sanitaria, económica y de documentación, tiempo en calle y situación anterior a la de calle.

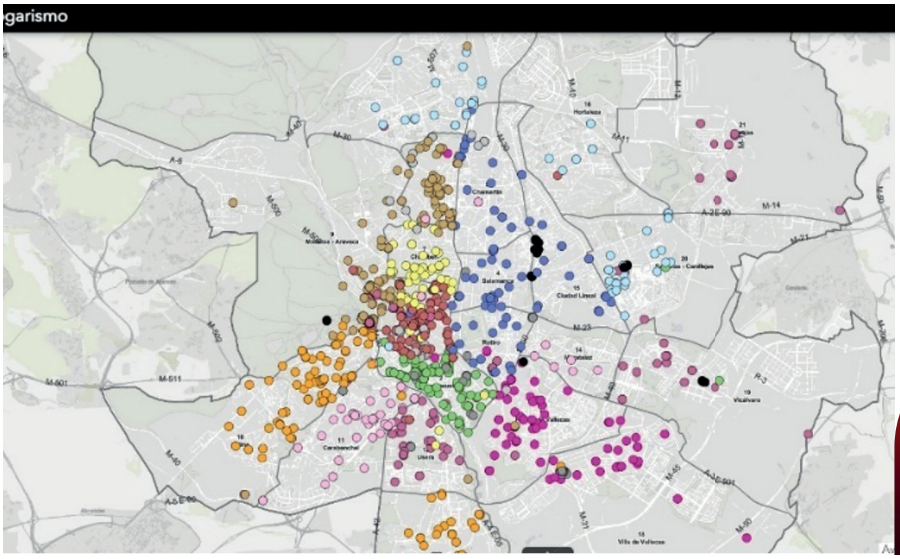
Esta información con la que cuentan los equipos se complementa con otras fuentes de detección.

- Las entidades que trabajan en calle del Tercer Sector.
- Los informes - propuestas de intervención de Equipo de Calle recibidos desde otros servicios o recursos (principalmente, emitidos por los servicios sociales).
- El sistema municipal de Sugerencias y Reclamaciones de la Ciudadanía (SYRCI)
- Los informes emitidos por el Departamento de Control de Vectores de Madrid Salud.
- Las activaciones del procedimiento de actuación coordinada de los servicios municipales ante los asentamientos ilegales urbanos.

Además se cuenta con la colaboración del Samur Social, que han llevado a cabo prospecciones nocturnas en todos los distritos de Madrid de modo que nos ayuda a complementar toda la información con la que cuentan los equipos en horario de mañana y tarde.

Para poder facilitar esta recogida de datos, se han mantenido diferentes reuniones con el **Departamento del Geoportal de la Dirección General de Planificación Estratégica**, con el objetivo

de que los diferentes profesionales del servicio Madrid en calle puedan acceder desde sus dispositivos móviles en la localización y acceso de la información necesaria. Además nos permite tener una foto diaria de la realidad del sinhogarismo en la ciudad de Madrid.



Geoportal personas sin hogar

En este periodo se ha incorporado a esta herramienta al Samur Social, para que pueda visualizar la situación de las personas en calle ya que actualizadas las localizaciones de las personas sin hogar a través de las prospecciones de los equipos de calle, podrán tener localizadas a las personas más vulnerables por si surge una emergencia como un derrumbe de un edificio, incendio o inundaciones.

30.2 SE REALIZARÁ UNA ACTUALIZACIÓN DE DICHA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS EQUIPOS DE CALLE, MENSUALMENTE, CON EL OBJETIVO DE CONOCER LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS EN CALLE EN LA CIUDAD DE MADRID.

Con carácter mensual, se realizan por parte de los Equipos de calle informes por distrito sobre la situación de las personas en calle en cada uno de ellos que se remiten tanto a los Servicios Sociales correspondientes como a las Coordinaciones de las Juntas Municipales de Distrito.

Además, la herramienta desarrollada por el equipo del Geoportal, no sólo facilita la elaboración de estos informes, sino los que se requieran en función de otra territorialidad o perfiles concretos.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
30.1. Se realizará un mapeo que analice la localización de personas en situación de calle por distritos.	• Mapeo realizado.SI	• DGISyCD
30.2. Se realizará una actualización de dicha información por parte de los equipos de calle, mensualmente, con el objetivo de conocer la situación de las personas en calle en la ciudad de Madrid.	• Actualización realizada - SI	• DGISyCD
30.3. Se valorarán propuestas de aplicaciones, que faciliten la localización del número de personas en situación de calle, facilitando la adecuación de recursos personales y de intervención.	• Propuesta realizada - SI	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
30.1. Se realizará un mapeo que analice la localización de personas en situación de calle por distritos.	• Mapeo realizado	• DGISyCD
30.2. Se realizará una actualización de dicha información por parte de los equipos de calle, mensualmente, con el objetivo de conocer la situación de las personas en calle en la ciudad de Madrid.	• Actualización realizada (SI/NO)	• DGISyCD

LINEA 31 – Definición de protocolos de actuación en agrupamientos y asentamientos de la ciudad

31.1 MAPEO DE LOS AGRUPAMIENTOS Y ZONAS DE IMPACTO EN LA CIUDAD DE MADRID, CON PERFILES DE PERSONAS A ATENDER Y NECESIDADES DE INTERVENCIÓN

La misma herramienta que permite el mapeo y geolocalización de personas en situación de calle muestra la localización de agrupamientos y asentamientos en la ciudad de Madrid. La intervención se lleva a cabo por los **equipos de asentamientos del servicio Madrid en calle**, formados por profesionales de trabajo social y educación social, incrementados este año hasta tres equipos. Dicha intervención se adapta al perfil de las personas que conforman tanto los agrupamientos como los asentamientos.

Los **asentamientos** se componen por uno o varios núcleos familiares extensos que cuentan con infraestructuras dotadas de cierta estabilidad y entidad constructiva que emplean como viviendas de manera permanente. En el caso de asentamientos vinculados al fenómeno del chabolismo y con larga trayectoria en el punto de localización, debido al carácter estable y sobre todo cuando existe la presencia de menores, la intervención se lleva a cabo desde los servicios sociales del distrito de ubicación.

Los **agrupamientos** se identifican como un conjunto de personas en situación de calle que hacen de la vía pública (plaza, parque, entre otros), su lugar de estancia. En algunos casos supone una estancia más o menos estable durante todo el día y en otros supuestos cumple una función exclusiva de sitio referencial por un espacio de tiempo limitado durante el día o punto exclusivo de pernocta. Sus integrantes no suelen presentar lazos familiares entre sí y utilizan el agrupamiento como un factor de mayor protección entre ellos. Cuentan con infraestructuras poco estables a partir de la acumulación de materiales heterogéneos (tablas, chapas, cartones, lonas), tiendas de campaña, techados, chamizos.

En ambos, se detectan diferentes perfiles con ciertas características en común que tienen que ver con su procedencia o con la actividad que desarrollan en la zona. En concreto, respecto a la población de origen rumano, su estilo de vida itinerante es el motivo por el que rechazan los recursos que se les ofrecen de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, dificultando la intervención comunitaria. De momento, el abordaje sólo es posible a nivel individual en casos de extrema vulnerabilidad, principalmente, por causas sanitarias contando con la labor de la figura de mediación intercultural para facilitar procesos de adaptación y cambio social; a nivel sanitario, mejora la accesibilidad de esta población a los servicios de salud y fomenta una mejor comunicación entre pacientes y profesionales de este ámbito de actuación.

Las zonas de impacto suelen coincidir con algunos agrupamientos y asentamientos que requieren de espacios de coordinación y trabajo conjunto entre diferentes profesionales que intervienen en calle y otros servicios implicados para realizar actuaciones que mejoren la convivencia vecinal.

Para realizar el mapeo se realizan prospecciones, destacando este año la colaboración de Madrid Calle 30, responsable de la gestión y mantenimiento de la M-30 (Calle 30), en relación con los agrupamientos y asentamientos localizados en esta vía de circunvalación.

31.2 VALORACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACION COORDINADA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES ANTE LOS ASENTAMIENTOS ILEGALES URBANOS

Existe un **Procedimiento de actuación coordinada de los servicios municipales ante los asentamientos ilegales urbanos en la ciudad de Madrid** cuyos objetivos son, por un lado, evitar la constitución de dichos asentamientos ilegales y, por otro lado, desarrollar las actuaciones conjuntas para dar una solución a los que ya existen

Durante el primer trimestre se ha llevado a cabo un **Plan Extraordinario de Actuación en Asentamientos Urbanos** que ha supuesto mejorar en la coordinación entre los diferentes servicios implicados.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
31.1. Se realizará un mapeo de los agrupamientos y zonas de impacto en la ciudad de Madrid, con perfiles de personas a atender y necesidades de intervención.	• Mapeo de agrupamientos realizado. SI	• DGISyCD
31.2. Se llevará acabo un protocolo de intervención específica comunitaria en dichos agrupamientos.	• Protocolo de agrupamientos realizado. SI	• DGISyCD
31.3. Se realizará un mapeo de los asentamientos en la ciudad de Madrid, con perfiles de personas a atender y necesidades de intervención.	• Mapeo de asentamientos realizado .SI	• DGISyCD
31.4. Se llevará a cabo un protocolo de intervención específica comunitaria en dichos asentamientos.	• Protocolo de asentamientos realizado. En proceso	• DGISyCD
31.5. Se realizará seguimiento del procedimiento de actuación coordinada de los servicios municipales ante los asentamientos en la ciudad de Madrid, realizando propuestas de mejora.	• Protocolo de asentamientos realizado. En proceso	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
31.1. Se realizará un mapeo de los agrupamientos y zonas de impacto en la ciudad de Madrid, con perfiles de personas a atender y necesidades de intervención.	• Mapeo de agrupamientos realizado (SI/NO) • N.º de agrupamientos/ asentamientos por distrito.	• DGISyCD
31.2. Se llevará acabo un protocolo de intervención específica comunitaria en dichos agrupamientos.	• Protocolo de agrupamientos realizado (SI/NO)	• DGISyCD
31.3. Se llevará a cabo un protocolo de intervención específica comunitaria en dichos asentamientos.	• Protocolo de asentamientos realizado (SI/NO)	• DGISyCD
31.4. Se adaptarán los equipos de intervención en función de la intervención a realizar	• Protocolo de asentamientos realizado (SI/NO)	• DGISyCD

LINEA 32 – Creación y mantenimiento de espacios de coordinación y/o protocolos de actuación que mejoren la convivencia en zonas con mayor impacto

32.1 SE CREARÁ UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONJUNTA EN ZONAS DE MAYOR IMPACTO

Para la actuación conjunta en zonas de impacto, el Plan de Adicciones de la Ciudad de Madrid 2022-2026 establece como uno de sus objetivos el trabajo conjunto con las personas en situación de calle, la vecindad, comerciantes y el tejido asociativo para mejorar la convivencia vecinal y reducir la conflictividad relacionada con el consumo de sustancias en la vía pública, dando durante este año continuidad a dicho objetivo.

32.2 SE CREARÁN ESPACIOS DE COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE PROFESIONALES DE INTERVENCIÓN EN CALLE Y OTROS SERVICIOS IMPLICADOS, PARA LA REALIZACIÓN DE ACTUACIONES QUE MEJOREN LA CONVIVENCIA

Para la actuación conjunta en Se ha elaborado, en el marco del Convenio entre Madrid Salud y el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familias e igualdad, el Procedimiento de Coordinacion entre Servicios de Atención en Proximidad y el servicio Madrid en calle, cuyo objeto, entre otros, es el establecimiento, dado el caso, de actuaciones a nivel comunitario en zonas de impacto, y la coordinación para su puesta en marcha y desarrollo efectivo, ampliando a tres espacios más de coordinación y colaboración.

Del mismo modo, se mantienen los espacios en los distritos de Moncloa- Aravaca y Arganzuela, estando presentes en un total de siete distritos (Centro, Villaverde, San Blas, Latina y Villa de Vallecas).

32.3 SE FACILITARÁN ACTUACIONES PREVENTIVAS EN LOS ALREDORES DE LOS CENTROS DE ACOGIDA CON EL OBJETIVO DE MINIMIZAR EL IMPACTO EN LA ZONA, EN COORDINACIÓN CON LAS JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO

En el entorno de los centros municipales de acogida **San Isidro y La Rosa** se ha dado continuidad a las actuaciones previamente iniciadas, con el objetivo de mejorar la convivencia ciudadana y mitigar el impacto en la comunidad. En este marco, se han ejecutado diversas intervenciones, entre las que destacan la habilitación de pasos de cebra y una zona reservada en el Centro Municipal de Acogida San Isidro para vehículos de emergencia.

Asimismo, se ha mantenido la colaboración con la Policía Municipal, la Policía Nacional y los servicios de limpieza, con el fin de garantizar una respuesta integral en el entorno.

En relación con la mejora acústica del **Centro Municipal de Acogida San Isidro**, se ha finalizado la instalación definitiva de pantallas acústicas, destinadas a reducir la emisión de ruido procedente de la maquinaria del edificio.

En el caso del **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta,** en su funcionamiento cuentan con el grupo de Comité de residentes, conformado por personas alojadas que van realizando propuestas de mejora y entre sus diversas propuestas solicitaron realizar limpiezas de manera asidua en los alrededores del centro para evitar la acumulación de basuras y enseres.

En las asambleas que se van realizando a lo largo del año para favorecer la participación de los jóvenes alojados en el **Programa A Tiempo** en la mejora del funcionamiento del programa los jóvenes fueron proponiendo no sólo actividades, talleres y ocio sino que mostraron una preocupación por su entorno, proponiendo a nivel comunitario, para mejorar el uso del espacio común, el desarrollo de un cuadrante de limpieza para cuidar y mantener las instalaciones y las inmediaciones de la Pensión Longares.



Mantenimiento de instalaciones entorno a la Pensión Longares

Además, se mantienen reuniones periódicas con la Asociación de vecinas y vecinos del barrio y el CEIP Mariano José de Larra del distrito San Blas-Canillejas en las que se proponen actividades conjuntas para facilitar espacios de encuentro y conocimiento mutuo. Los jóvenes, tras la última reunión con el centro educativo, han propuesto una actividad conjunta, que está pendiente de desarrollarse.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
32.1. Se creará un protocolo de actuación conjunta en zonas de mayor impacto.	• Protocolo creado en 2023 • Procedimiento creado en 2025	• DGISyCD
32.2. Se crearán espacios de coordinación y colaboración entre profesionales de intervención en calle y otros servicios implicados, para la realización de actuaciones que mejoren la convivencia.	• 3 espacios de coordinación creados.	• DGISyCD
33.3 Se facilitarán actuaciones preventivas en los alrededores de los centros de Acogida con el objetivo de minimizar el impacto en la zona, en coordinación con las Juntas Municipales de Distrito	• 10 actuaciones preventivas realizadas.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
32.1. Se creará un protocolo de actuación conjunta en zonas de mayor impacto.	• Protocolo creado en 2023	• DGISyCD
32.2. Se crearán espacios de coordinación y colaboración entre profesionales de intervención en calle y otros servicios implicados, para la realización de actuaciones que mejoren la convivencia.	• N.º de espacios de coordinación creados.	• DGISyCD
33.3 Se facilitarán actuaciones preventivas en los alrededores de los centros de Acogida con el objetivo de minimizar el impacto en la zona, en coordinación con las Juntas Municipales de Distrito	• Nº de actuaciones preventivas realizadas.	• DGISyCD

9 Objetivo específico: Incorporar metodologías de intervención que eviten la cronificación

LINEA 33 – Creación de un procedimiento de valoración específico de acceso a la red municipal de atención a personas sin hogar, con el objetivo de concretar el recurso más adecuado a las necesidades de las personas

33.1 SE CREARÁ UN PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN DE ACCESO A LA RED MUNICIPAL, PARA CONCRETAR QUÉ RECURSO ES EL MÁS ADECUADO Y PRIORIZAR LOS CASOS MÁS VULNERABLES

En este periodo, desde el equipo de Puerta Única de Entrada se han realizado 2115 atenciones relacionadas con solicitudes de alojamiento y se han gestionado 699 accesos a plazas de alojamiento de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.

Las atenciones llevadas a cabo por el equipo de Puerta Única de Entrada se han realizado en base a la estructura de trabajo implementada en los períodos anteriores y que ha sido consolidada en este último año. Dicha estructura incluye criterios homogeneizados de valoración y mecanismos unificados de priorización y gestión de plazas. Para ello, se ha consolidado el uso de la escala de valoración como herramienta de apoyo en el establecimiento de prioridades de acceso teniendo en cuenta tanto criterios de vulnerabilidad como de atención temprana. Igualmente, se mantienen las reuniones de valoración de casos complejos de manera conjunta con carácter semanal.

Estas actuaciones permiten favorecer procesos de valoración más ajustados a cada situación y de mayor calidad además de suponer una gestión de plazas más eficiente.

De este modo, en el periodo que abarca este Plan operativo se ha avanzado en el proceso de consolidación de la estructura de trabajo necesaria para la posterior redacción de un procedimiento ajustado y capaz de recoger todas las situaciones y necesidades relacionadas con el proceso de valoración y priorización en el acceso a la Red.

Así, se prevé que en el próximo período se pueda llevar a cabo la redacción del procedimiento de valoración de acceso a la red municipal de personas sin hogar en el que se plasme el abordaje y mecanismos implementados durante los últimos años suponiendo un soporte técnico que de mayor consistencia a la estructura de trabajo implementada en relación al proceso de valoración y gestión de plazas.

33.2 SE CREARÁ UNA MESA DE COORDINACIÓN DE CASOS DERIVADOS A LA PUERTA ÚNICA DE ENTRADA EN LOS QUE SE VALORA QUE EL ACCESO A LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL NO ES EL MÁS ADECUADO, FACILITANDO ALTERNATIVAS EN COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS DE PROTECCIÓN Y GENERANDO TRABAJO EN RED, EVITANDO SITUACIONES DE CALLE.

Se mantiene la Mesa de coordinación de casos de Puerta Única de Entrada. Esta se lleva a cabo con una periodicidad semanal y tiene como objetivo principal el abordaje conjunto de casos así como de las dificultades que puedan surgir en el proceso de valoración y priorización de acceso en la asignación de plazas.

Se han realizado un total de 46 reuniones en las que se han valorado 258 casos diferentes. Por otro lado, se ha consolidado la mesa técnica de coordinación de casos del Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca. Esta mesa se reúne diariamente y en ella participan PUE, la coordinación del centro de acogida, la coordinación técnica del servicio Madrid en Calle y personal municipal del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar. Durante el período que abarca este Plan Operativo se han llevado a cabo 231 reuniones y se han valorado en esta mesa, 223 casos propuestos.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
33.1. Se creará un procedimiento de valoración de acceso a la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, para concretar que recurso es el más adecuado y valorar el acceso a los casos más vulnerables.	• Protocolo creado: En proceso	• DGISyCD
33.2. Se creará una mesa de coordinación de casos derivados a la Puerta Única de Entrada, con el objetivo de valorar cual es el recurso más adecuado, creando un trabajo en red, evitando situaciones de calle.	• 2 Mesas creadas. • 277 reuniones realizadas. • 481 casos valorados.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
33.1. Se creará un procedimiento de valoración de acceso a la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, para concretar que recurso es el más adecuado y valorar el acceso a los casos más vulnerables.	• Protocolo creado (SI/NO)	• DGISyCD
33.2. Se creará una mesa de coordinación de casos derivados a la Puerta Única de Entrada, con el objetivo de valorar cual es el recurso más adecuado, creando un trabajo en red, evitando situaciones de calle.	• Mesas creadas • Nª de reuniones realizadas • N.º de casos valorados	• DGISyCD

LINEA 34 – Especialización y funcionarización de la puerta única de entrada a la red municipal de atención a personas sin hogar

El equipo de Puerta Única de Entrada (PUE), sigue estando ubicado en Paseo Viejo, 1 donde se encuentra el Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca. En enero de 2025 se incorpora a este equipo una trabajadora social más, siendo un total de 4 personas.

Además se mantienen en la sede 2 profesionales del equipo del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar, garantizando presencia continuada en el mismo. Además, otra funcionaria del equipo de este Departamento supervisa y realiza un seguimiento intensivo de los accesos, listas de espera, necesidades de atención, situaciones de atención temprana y de mayor vulnerabilidad. Participa en las diferentes Comisiones técnicas que valora el acceso a los diferentes recursos, tales como las creada en Campaña municipal contra el Frío, la Comisión técnica de Alojamiento Alternativo o Comisión de intervención con Jóvenes. Por tanto **3 profesionales del Departamento** asumen un mayor seguimiento, siendo necesario ir conociendo las realidades detectadas por los equipos de calle y el equipo de la Puerta Única de Entrada, adaptando las atenciones de los recursos de la Red. Este seguimiento se realiza a través de reuniones semanales con la coordinación de este servicio.

La **Puerta Unica de Entrada** es un servicio que realiza una valoración específica de las personas derivadas por los equipos de calle y del resto de los recursos, para el acceso a los diferentes centros y programas de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Este servicio se encuentra incluido dentro del servicio Madrid en calle.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
34.1. Se creará una Puerta Única de Entrada a la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, con profesional funcionario e interdisciplinar, que no solo valore el acceso a los recursos, sino que supervise y apoye técnicamente los diseños de intervención de las personas atendidas.	• 3 funcionarios que realizan una coordinación y seguimiento intensive de la intervención en calle y del acceso a la Red Municipal.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
34.1. Se creará una Puerta Única de Entrada a la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, con profesional funcionario e interdisciplinar, que no solo valore el acceso a los recursos, sino que supervise y apoye técnicamente los diseños de intervención de las personas atendidas.	• N.º de funcionarios/as incorporados en la Puerta Única de Entrada	• DGISyCD

LINEA 35 – Fomento, cuando sea posible, de la vinculación y seguimiento con los recursos comunitarios

35.1 SE CREARÁN PROCEDIMIENTOS EN LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL PARA VINCULAR A LAS PERSONAS A LOS SERVICIOS COMUNITARIOS DE LA ZONA (SERVICIOS SOCIALES, SALUD, RECURSOS COMUNITARIOS)

A lo largo del POA 2025 se ha seguido trabajando en la misma línea que en los años anteriores, buscando crear y/o mantener la vinculación con el entorno comunitario de las personas en situación de sinhogarismo, con el objetivo de ir recuperando derechos que las personas en esta situación tan extrema de exclusión han ido perdiendo.

Manteniéndose algunos procedimientos ya creados y finalizando la elaboración de procedimientos iniciados en anterior Plan Operativo, estos procedimientos son:

- **Procedimiento DASE**, se mantiene con éxito este procedimiento que facilita el aseguramiento sanitario a personas extracomunitarias para poder contar con la asistencia sanitaria, en una coordinación directa entre la Red Municipal y la Dirección General de Aseguramientos de la Consejería de Sanidad.
- **Procedimiento empadronamiento**, que facilita el empadronamiento en los recursos y en los Centros de Servicios Sociales
- **Procedimiento Hospitales**, se ha finalizado con la conformidad de las Direcciones Generales de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo, y la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, por parte del Ayuntamiento de Madrid; así como desde la Dirección General de Coordinación sociosanitaria, por parte de la Comunidad de Madrid

Por otro lado, en aras a vincular con el entorno más próximo, desde los diferentes recursos de la Red Municipal se trata de fomentar el uso de espacios públicos y de instalaciones como los polideportivos, las piscinas municipales, bibliotecas, espacios de igualdad y centros culturales.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
35.1. Se crearán procedimientos en los recursos de la Red Municipal, para vincular a las personas a los servicios comunitarios de la zona (servicios sociales, salud, recursos comunitarios).	• Procedimiento realizado SI	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
35.1. Se crearán procedimientos en los recursos de la Red Municipal, para vincular a las personas a los servicios comunitarios de la zona (servicios sociales, salud, recursos comunitarios).	• Procedimiento realizado (SI/NO)	• DGISyCD

LINEA 36 – Refuerzo del espacio técnico dentro de la red municipal de atención a personas sin hogar para diseñar y evaluar los procesos individualizados de intervención de cada persona orientados a la autonomía o a la derivación de recursos más especificos y adecuados

36.1 CREACIÓN DE MESAS DE TRABAJO DE CASOS DE PERSONAS ACOGIDAS EN LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL PARA VALORAR DISEÑO DE INTERVENCIÓN, ACTUACIÓN EN CASOS DIFÍCILES Y VALORACIÓN DE INTERCENTROS ENTRE OTROS

En el Plan Operativo Anual 2025 se da continuidad a la **Comisión de casos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar** creada en febrero de 2023: comisión en la que se coordinan casos a nivel técnico por parte de los equipos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. En dicha comisión se van presentando casos que los diferentes recursos quieren compartir por encontrarse con dificultades en la intervención, solicitando apoyo para continuar acompañando a la persona.

Los integrantes de la comisión son técnicos de todos los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar y el equipo técnico del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar.

Esta comisión se reúne con una periodicidad mensual, habiéndose realizado 10 reuniones, en las que se han presentado un total de 27 casos con la consiguiente revisión de estos y su evolución en posteriores comisiones. Esta comisión, además, permite una colaboración y coordinación de casos en cuanto al apoyo mutuo entre los equipos técnicos de los recursos que componen la Red Municipal, en la forma de abordar e intervenir con las diferentes situaciones que se atienden, llegando a acuerdos y visibilizando necesidades que se van detectando en el abordaje de estas.

En la **Comisión de casos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar**, a lo largo de este año, se han tratado casos provenientes de los siguientes recursos de la Red Municipal:

- Centro Municipal de Acogida San Isidro
- Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta
- Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives
- Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa
- Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo
- Programa Housing First “Construyendo Hogar”
- Programa Housing First “Hogares para la autonomía”
- Programa No Second Night
- Programa A Tiempo

36.2 SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE CASOS EN LOS DIFERENTES RECURSOS DE LA RED, POR PARTE DEL EQUIPO TÉCNICO DEL DEPARTAMENTO, PARA VALORAR PERFIL Y DIFICULTADES DE INTERVENCIÓN

A lo largo de este periodo se han mantenido espacios de coordinación y supervisión de casos con los diferentes recursos de la Red Municipal. En estas reuniones y espacios de seguimiento técnico se han tratado las intervenciones de casos, para abordar situaciones difíciles y complejas, conocer el perfil que se atiende y comprobar si las respuestas se ajustan a las necesidades, habiéndose realizado una supervisión de aproximadamente 1.636 casos.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
36.1. Creación de mesas de trabajo de casos de personas acogidas en los recursos de la Red Municipal, para valorar diseño de intervención, actuación en casos difíciles y valoración de intercentros entre otros.	• Creación y funcionamiento de la mesa de trabajo de casos. SI • 10 reuniones realizadas. • 27 casos revisados.	• DGISyCD
36.2. Seguimiento y supervisión de casos en los diferentes recursos de la Red, por parte del equipo técnico del Departamento, para valorar perfil y dificultades de intervención. de casos en los diferentes recursos de la Red,	• 99% de programas y centros en los que se ha realizado seguimiento Técnico. • 1.636 casos revisados.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
36.1. Creación de mesas de trabajo de casos de personas acogidas en los recursos de la Red Municipal, para valorar diseño de intervención, actuación en casos difíciles y valoración de intercentros entre otros.	• Creación y funcionamiento de la mesa de trabajo de casos. • N.º de reuniones realizadas. • N.º de casos revisados.	• DGISyCD
36.2. Seguimiento y supervisión de casos en los diferentes recursos de la Red, por parte del equipo técnico del Departamento, para valorar perfil y dificultades de intervención. de casos en los diferentes recursos de la Red,	• Porcentaje de programas y centros en los que se ha realizado seguimiento técnico. • N.º de casos revisados.	• DGISyCD

10 Objetivo específico: **Incorporar metodologías y acciones que faciliten la desinstitucionalización y promuevan la autonomía**

LINEA 37 – Mantenimiento de una bolsa de viviendas con itinerarios intensivos de acompañamiento que favorezcan la autonomía y los procesos de desinstitucionalización

Durante el año 2025, el **Centro Municipal de Acogida San Isidro** ha continuado desarrollando el proyecto de desinstitucionalización iniciado en julio de 2022, consolidando un modelo de atención más individualizado y orientado a la autonomía personal.

La reducción de plazas de alojamiento en el centro se ha mantenido, favoreciendo la transición hacia recursos más adaptados como pisos y pensiones. En este marco, se han sostenido las 25 plazas de salida, distribuidas en tres viviendas y pensiones, con una evolución muy positiva. Estos espacios han permitido ofrecer una respuesta más ajustada a las necesidades de personas que requerían entornos más personalizados para avanzar en sus procesos de recuperación, autonomía e integración comunitaria.

Durante este periodo, han sido atendidas un total de 7 personas (4 mujeres y 3 hombres) procedentes del propio centro. Cabe destacar que una de las mujeres beneficiarias ha accedido a un empleo, lo que le ha permitido iniciar una vida independiente fuera del recurso.

Asimismo, en mayo de 2024 se puso en marcha el proyecto "Santa María de la Cabeza", que ha continuado su desarrollo en 2025. Este proyecto agrupa 13 plazas de pensión para hombres en un entorno que promueve mayor autonomía, y 2 plazas para mujeres en una ubicación diferenciada. En total, han sido atendidas 23 personas (5 mujeres y 18 hombres) en este nuevo recurso.

La gestión de estas plazas fuera del centro responde al objetivo de avanzar en procesos de desinstitucionalización, mediante un acompañamiento intensivo por parte del equipo profesional, que incluye un entrenamiento previo para facilitar la transición hacia una vida independiente.

Además, el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galind**o ha mantenido en esta línea de desinstitucionalización su **proyecto "Las Galindas"**.

Esta pensión está situada en el distrito de Villa de Vallecas y cuenta con 19 plazas, situadas en 3 plantas. Las mujeres usuarias pueden hacer uso de espacios comunes, ubicados en la planta baja, como una cocina, comedor y un patio. Además, todas las habitaciones son externas y cuentan con terraza, estando distribuidas en dos plantas, con un baño situado en cada una de ellas.

El objetivo general es mejorar el bienestar de las mujeres apoyando su acceso, vinculación y mantenimiento en el entorno comunitario. Estas mujeres son acompañadas por el equipo socioeducativo del centro de acogida en la adquisición de habilidades sociales que favorezcan el acceso a su vida independiente a medio plazo. Durante este periodo, han sido atendidas 28 mujeres.





Pensión Las Galindas

Este año se ha continuado con la implementación del nuevo **proyecto de Housing Led**, con 195 plazas, 162 plazas en 54 viviendas que han atendido a **269 personas.** Además, el 1 de enero de 2025, se han ampliado 6 viviendas más al **Programa A Tiempo**, ampliando 18 plazas más para jóvenes de 18 a 25 años, que han atendido a **51 personas**.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
37.1. Se creará y mantendrá una bolsa de viviendas, para facilitar procesos de desinstitucionalización, para personas que llevan tiempo en centros de acogida.	• 69 viviendas para trabajar la desinstitucionalización. • 371 personas incorporadas en procesos de desinstitucionalización.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
37.1. Se creará y mantendrá una bolsa de viviendas, para facilitar procesos de desinstitucionalización, para personas que llevan tiempo en centros de acogida.	• Nº de viviendas para trabajar la desinstitucionalización. • Nº de personas incorporadas en procesos de desinstitucionalización.	• DGISyCD

LINEA 38 – Acompañamiento intensivo previo, simultaneo y posterior al proceso de desinstitucionalización, evitando retrocesos y promoviendo el mantenimiento en la situación de autonomía

En el año 2025, el **Centro Municipal de Acogida San Isidro** ha mantenido la línea de trabajo iniciada, consolidando un modelo de intervención centrado en el acompañamiento técnico individualizado. Este seguimiento se realiza tanto en las plazas de vivienda como en el marco del proyecto de pensiones, con el objetivo de favorecer la autonomía personal y la convivencia en los recursos.

Cada persona participante cuenta con un equipo técnico asignado, en el que destaca la figura del educador/a social, quien realiza visitas semanales a las viviendas para trabajar aspectos relacionados con la convivencia y el desarrollo personal. A nivel individual, se llevan a cabo entrevistas, coordinaciones interdisciplinares y acompañamientos específicos, ajustados a las necesidades detectadas en cada caso.

Con la presencia de un educador/a social durante una jornada completa, un día a la semana, en el recurso se mantiene el acompañamiento durante toda la estancia en el recurso, y se prolonga tras la salida del mismo, facilitando el conocimiento del nuevo entorno comunitario y atendiendo las necesidades que puedan surgir en esta etapa de transición. Posteriormente, se establecen contactos periódicos en función de la situación y los intereses de cada persona.

Actualmente, se acompaña a seis personas en fase posterior al proceso de desinstitucionalización (dos mujeres y cuatro hombres), distribuidas entre vivienda y pensión. La intensidad y frecuencia del acompañamiento se ajusta en función del pronóstico de salida hacia una vida independiente y de las necesidades personales, siendo la media de intervenciones de 3 a 4 por persona.

En el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo**, se ha trabajado con las mujeres previamente a su incorporación a este espacio. Es imprescindible favorecer este proceso de cambio y realizar seguimiento y un acompañamiento intensivo con cada una de estas mujeres.

La organización de este servicio se desarrolla en coordinación con el equipo técnico del centro de acogida, quien se desplaza a la pensión, una vez al día, para realizar el seguimiento y acompañamiento necesario. Se garantiza en horario de mañana o de tarde la presencia de las figuras de Educación Social, Trabajo Social y Psicología que participarán más activamente en este proyecto.

Además, este proyecto cuenta con profesional de apoyo desde las 10 horas a las 15 de la tarde, encargado del mantenimiento y limpieza.

El seguimiento del equipo técnico se realiza teniendo en cuenta el grado de autonomía y evolución de las residentes. Ese personal se va retirando una vez se haya evaluado que esas habilidades han sido adquiridas.

Durante este período han accedido a las plazas de pensión del Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo 28 mujeres.

El **Programa Housing Led**, ha continuado su implementación a través de su proyecto, que tiene como objetivo el fomento de la autonomía y de acompañamiento en los procesos de desinstitucionalización en sus 195 plazas, 162 de ellas en 54 viviendas y el resto en pensiones dobles e individuales. Durante todo el periodo se realiza seguimiento de las unidades de convivencia, en la resolución de conflictos, realizándose los cambios se consideran necesarios para apoyar los procesos de salida a vida independiente.

Con el objetivo de favorecer la autonomía de las personas usuarias de la red, durante este periodo se ha dado continuidad al trabajo iniciado en 2023 con el proyecto "Unidades de Convivencia", en el marco de los **Talleres para la Inserción Social y Acompañamiento para el Apoyo al Empleo Personalizado**. A lo largo del año se han desarrollado dos nuevas ediciones.

Una vez concluido el Taller de Unidades de Convivencia, se ofrece a las personas participantes la posibilidad de continuar su proceso a través del espacio "¿Compartimos?", en el cual se han realizado sesiones quincenales orientadas a la búsqueda conjunta de alojamiento y al mantenimiento del acompañamiento hacia la desinstitucionalización.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
38.1. Se realizará un acompañamiento socioeducativo previo, durante y posterior a la incorporación, para iniciar itinerarios de desinstitucionalización de las personas y atendidas.	• 40% de los centros cuentan con este servicio de acompañamiento de desinstitucionalización.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
38.1. Se realizará un acompañamiento socioeducativo previo, durante y posterior a la incorporación, para iniciar itinerarios de desinstitucionalización de las personas y atendidas.	• Porcentaje de centros que cuentan con este servicio de acompañamiento de desinstitucionalización	• DGISyCD

11 Objetivo específico: Incorporar metodologías y acciones que faciliten la salida a vida independiente

LINEA 39 – Diseñar programas de gestión económica, planes de ahorro y de acceso a prestaciones económicas para personas que se encuentran en los recursos de la red municipal

39.1 SE INFORMARÁ Y DERIVARÁ A LOS RECURSOS COMUNITARIOS, PARA LA TRAMITACIÓN DE AYUDAS DIRECTAS DE COBERTURAS DE NECESIDADES BÁSICAS Y DE ALOJAMIENTO, A LAS PERSONAS QUE LO PRECISEN Y VAYAN A REALIZAR UNA SALIDA AUTÓNOMA DE LOS RECURSOS DE LA RED

A lo largo de este año se ha dado continuidad a facilitar la información y la gestión de las prestaciones económicas a aquellas personas que lo precisen, como apoyo a sus procesos de su autonomía.

En el Ayuntamiento de Madrid, en este sentido, se cuenta con las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales, las ayudas económicas por situaciones de emergencia social dirigidas a apoyar procesos de integración social y desarrollo personal, además de las Tarjeta Familias, siendo esta una prestación económica cuya finalidad es la cobertura de necesidades básicas de alimentación, aseo e higiene para personas y familias beneficiarias.

En el siguiente cuadro, se detalla el número de personas de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar que han sido derivadas a los servicios sociales de referencia para valoración de ayudas en sus procesos de autonomía:

Recursos de la Red Municipal	N.º de personas derivadas a los Servicios Sociales para valoración de ayudas en su proceso de autonomía (Tarjeta Familia/Ayudas de Alojamiento)
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	3
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	70
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	37
Equipos de Calle (Servicio "Madrid en calle")	194
Programa "No Second Night"	53
Programa "Housing Led"	176
Programa Housing First "Construyendo Hogar"	22
Programa Housing First "Hogares para la autonomía"	26
Programa "A Tiempo"	13
TOTAL	**594**

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

En el caso del Centro Municipal de Acogida San Isidro, al tratarse de un centro de gestión municipal es posible la gestión directa de las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales, en concreto las ayudas económicas por situaciones de emergencia social dirigidas a apoyar procesos de integración social.

Durante este periodo, se han gestionado las siguientes ayudas económicas.

Concepto	Número
Alojamiento	195
Transporte	157
Documentación	35
Prótesis, gafas, audífonos...	10
Bucodentales	2
TOTAL	**399**

39.2 SE REALIZARÁN DE PLANES DE AHORRO A AQUELLAS PERSONAS QUE LO PRECISEN Y LO SOLICITEN, PARA FACILITAR SALIDAS A VIDA INDEPENDIENTE

Teniendo en cuenta el modelo de intervención orientado a la recuperación de los proyectos vitales a través de la estabilidad mediante el acceso a una vida autónoma, se ponen en marcha otros mecanismos además de la derivación al Centro de Servicios Sociales correspondiente.

Desde los centros y programas se ofrece apoyo a las personas usuarias con planes de ahorro con el objetivo de facilitar el acceso a un alquiler y su mantenimiento. En el cuadro a continuación, se detalla el número de personas atendidas en recursos de la Red Municipal a los que se ha apoyado para la realización de planes de ahorro.

En algunos de los centros, las situaciones atendidas son de tanto deterioro, que los planes de ahorro van más encaminados a realizar arreglos bucodentales, compra de material ortoprotésico o pago de deudas adquiridas. Por ejemplo, tal es el caso de los planes de ahorro del Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta.

Recursos de la Red Municipal	N.º de personas a las que se les ha apoyado desde los recursos para realizar planes de ahorro
Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”	33
Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”	38
Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”	60
Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”	48
Centro Municipal de Acogida y de Día “La Rosa”	24
Equipos de Calle (Servicio “Madrid en calle”)	110
Programa “No Second Night”	78
Programa “Housing Led”	67
Programa Housing First ”Construyendo Hogar”	21
Programa Housing First “Hogares para la autonomía”	19
Programa “A Tiempo”	80
TOTAL	**578**

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
39.1. Se informará y derivará a los recursos comunitarios, para la tramitación de ayudas directas de cobertura de necesidades básicas y de alojamiento, a las personas que lo precisen, y vayan a realizar una salida autónoma de los recursos de la Red.	• 594 personas derivadas a los servicios sociales para la valoración de ayudas económicas en procesos de autonomía.	• DGISyCD
39.2. Se realizarán apoyos en la realización de apoyos de planes de ahorro, a aquellas personas que lo precisen y lo solicite, para facilitar salidas a vida independiente.	• 578 personas en las se les ha apoyado desde los recursos para realizar planes de Apoyo.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
39.1. Se informará y derivará a los recursos comunitarios, para la tramitación de ayudas directas de cobertura de necesidades básicas y de alojamiento, a las personas que lo precisen, y vayan a realizar una salida autónoma de los recursos de la Red.	• N.º de personas derivadas a los servicios sociales para la valoración de ayudas económicas en procesos de autonomía.	• DGISyCD
39.2. Se realizarán apoyos en la realización de apoyos de planes de ahorro, a aquellas personas que lo precisen y lo solicite, para facilitar salidas a vida independiente.	• N.º de personas en las se les ha apoyado desde los recursos para realizar planes de apoyo.	• DGISyCD

LINEA 40 – Establecimiento de coordinaciones y protocolos con los recursos comunitarios que garanticen el ejercicio pleno de derechos, una vez iniciado el proceso de vida independiente

40.1 SE REALIZARÁN PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN CON LOS RECURSOS COMUNITARIOS, QUE GARANTICEN EL ACCESO A RECURSOS Y SERVICIOS A LOS QUE TIENEN DERECHO.

Para poder garantizar estos procesos de recuperación en los que está enmarcada la Estrategia Dignitas es preciso favorecer y garantizar el acceso a los recursos y servicios comunitarios, no solo cuando se encuentren en los diferentes recursos de la Red Municipal, sino cuando inicien sus salidas a vida independiente. Para ello ha sido muy importante el procedimiento de empadronamien-

to que se ha llevado a cabo desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar junto al Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, con el que se reconoce a la persona sus derechos.

El número total de personas que han iniciado una salida a vida independiente por centro o programa son:

Recursos de la Red Municipal	N.º de personas que inician un proceso de vida independiente
Centros de Acogida Municipales "San Isidro" "La Rosa" "Juan Luis Vives" "Beatriz Galindo" "Pedro Meca"	81
Programa "No Second Night"	41
Programa "A Tiempo"	10
Programa "Housing Led"	22
Programa Housing First "Hogares para la autonomía" "Housing First "Construyendo Hogar"	5
Pensiones Equipos de Calle	24
TOTAL	**183**

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

40.2 SEGUIMIENTO DE LAS PERSONAS DE BAJA Y QUE INICIAN UN PROCESO A VIDA INDEPENDIENTE DE AL MENOS UN AÑO

Realizar el oportuno seguimiento una vez se inicia un proceso de vida independiente, con el objetivo de conocer el mantenimiento de la situación o poder orientar y/o derivar a los recursos más adecuados en el caso de que surja alguna dificultad, situación de crisis o problema, permite la consolidación de los logros alcanzados y al mismo tiempo facilita la anticipación a un empeoramiento de la situación detectada.

En algunos casos no se puede realizar este seguimiento, ya que hay usuarios que retornan a país de origen o se trasladan de comunidad autónoma, pero se les orienta a que, ante situaciones de dificultad, puedan acudir a los servicios sociales de la zona correspondiente.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
40.1. Se realizarán procedimientos de coordinación con los recursos comunitarios, que garanticen el acceso a recursos y servicios a los que tiene derecho.	• Procedimiento de coordinación con servicios comunitarios. NO • 183 personas que inician un proceso de vida independiente.	• DGISyCD
40.2. Seguimiento de las personas de baja y que inician un proceso a vida independiente de al menos un año.	• 711 seguimientos realizados a personas que han iniciado un proceso de vida independiente.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
40.1. Se realizarán procedimientos de coordinación con los recursos comunitarios, que garanticen el acceso a recursos y servicios a los que tiene derecho.	• Procedimiento de coordinación con servicios comunitarios. • N.º de personas que inician un proceso de vida independiente.	• DGISyCD
40.2. Seguimiento de las personas de baja y que inician un proceso a vida independiente de al menos un año.	• N.º de seguimientos realizados a personas que han iniciado un proceso de vida	• DGISyCD

LINEA 41 – Participación activa en trámites de consulta o información pública de normativa vigente con el fin de visibilizar las diferentes realidades de la exclusión social y estudiar las opciones de acceso a vivienda adecuada

No ha habido cambios respecto al período anterior en cuanto al análisis de las dificultades de acceso a una vivienda adecuada en los procesos de salida.

Son varios los motivos:

- Los altos precios del alquiler en la ciudad de Madrid que prácticamente imposibilitan hacer frente al pago de una vivienda por una persona sola, ya que muchas de estas personas cuentan con prestaciones, pensiones o salarios reducidos. La posibilidad de salida es el alquiler de una habitación o generar grupos de convivencia. Por este motivo, en Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado se han iniciado los talleres de Unidad de Convivencia, con el objetivo de trabajar con personas que están en este momento, acompañándolas en ese proceso.
- Algunos alquileres piden una importante fianza o contratos estables o con bastante antigüedad. Esto dificulta la salida a personas que comienzan a trabajar, precisando de una bolsa de ahorro importante. Desde los centros y programas se les apoya con estos planes de ahorro.
- Dificultad en el alquiler a jóvenes de origen extranjero con contratos indefinidos y estabilidad económica, debido la desconfianza de propietarios de viviendas. Sobre estas personas que sufren situaciones de vulnerabilidad o exclusión recae un estigma vinculado a su situación que produce ese rechazo o desconfianza en el alquiler de vivienda, siendo muy necesaria la sensibilización en este ámbito.

Sería importante seguir analizando estas dificultades para ir viendo otras alternativas y propuestas que favorezcan estos procesos de salida.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
41.1. Se realizará una valoración de la normativa vigente, teniendo en cuenta qué perfiles o realidades de exclusión social valoradas por el Grupo Motor, cuentan con dificultades para acceder a vivienda adecuada.	• Reunión con Grupo Motor • Valoración Realizada NO	• Grupo motor.

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
41.1. Se realizará una valoración de la normativa vigente, teniendo en cuenta qué perfiles o realidades de exclusión social valoradas por el Grupo Motor, cuentan con dificultades para acceder a vivienda adecuada.	• Reunión con Grupo Motor (SI/NO) • Valoración Realizada (SI/NO)	• Grupo motor.

EJE 3: Empoderamiento, autonomía y participación

Este Eje se fundamenta en el reconocimiento de los derechos fundamentales, así como el empoderamiento para fomentar la autonomía y la participación de las personas en situación de sinhogarismo en la dinámica de los centros o recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar y en diversas esferas de la sociedad.

12 Objetivo específico: **Fomentar la participación de las personas sin hogar en las decisiones sobre sus itinerarios vitales y en las dinámicas de los centros o recursos donde pudieran estar acogidos.**

LINEA 42 – Incorporar y/o crear espacios de intereses comunes, donde facilitar el trabajo de recuperación del sentido vital de cada persona

42.1 SE CONOCERÁN INTERESES Y MOTIVACIONES DE LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN LA RED MUNICIPAL, CON EL OBJETIVO DE IDENTIFICAR ESTRATEGIAS Y ACCIONES QUE FACILITEN UN PROCESO DE RECUPERACIÓN PERSONAL

Desde los distintos centros y programas de la Red Municipal se desarrollan múltiples iniciativas encaminadas a la recuperación del sentido vital de las personas atendidas, que van desde acciones para la incorporación laboral, como la mejora de la imagen personal, acceso a la cultura y al fortalecimiento de las redes de apoyo mutuo, etc.

Desde el **Programa Housing Led** se han llevado a cabo diversas actuaciones grupales a lo largo del año en los que se han desarrollado diferentes actuaciones. Algunos ejemplos son el grupo de espacios culturales a través del que se han llevado a cabo visitas a Museos, y salidas al cine o teatro; Grupo de radio, equipo de futbol, grupo de ajedrez. Los grupos estaban conformados por 9 o 10 personas de diferentes personas alojados en el programa. De manera específica se realizó una salida durante el mes de diciembre de 2024 al Estadio Santiago Bernabéu para realizar un Tour por sus instalaciones. Fueron 16 personas las que participaron en esta actividad.



Residentes de Housing Led en Estadio Santiago Bernabéu

En el **Centro Municipal de Acogida San Isidro** se han realizado los siguientes talleres y actividades:

- **Festival Entre Culturas**: Anualmente se celebra un festival intercultural en el Centro de Acogida con el fin de dar a conocer las diferentes culturas y realidades que conviven en el recurso.
- Previamente se han organizado talleres en los que se han confeccionado mapas por diferentes equipos profesionales en colaboración con los acogidos en los que se han mostrado los distintos rasgos culturales, gastronómicos, musicales de diversas zonas del mundo.
- 1Se realizó un desfile con trajes culturales, una degustación de comidas del mundo y un Got Talent. La participación superó las 80 personas.
- **Fiesta de San Isidro** en honor al santo patrón de la ciudad de Madrid, cuyo nombre ostenta el centro.





- "**Es mi cumpleaños"** es un proyecto que busca celebrar los cumpleaños de las personas acogidas. Surgió a partir de la iniciativa de varias personas usuarias, quienes propusieron entregar un obsequio a cada persona en el día de su cumpleaños, la dinámica consiste en entregar, el mismo día del cumpleaños un regalo, y además una invitación a la fiesta mensual, que se celebra junto con todas las personas que cumplieron años en ese período. Durante este tiempo, han participado 157 personas, fortaleciendo el sentido de comunidad y reconocimiento individual.
- **Taller de música**. Su finalidad principal es promover la apreciación musical, facilitar el acercamiento a los instrumentos y explorar las potencialidades de la música como medio para mejorar la calidad de vida y el bienestar emocional de las personas participantes. Como objetivo final, se plantea que los participantes adquieran las destrezas básicas necesarias para interpretar una pieza musical de forma colectiva, fortaleciendo al mismo tiempo la coordinación grupal, la expresión individual y la autoestima. En 2025 en el marco de la actividad Got Talent con motivo de celebración de la interculturalidad, los participantes tocaron dos piezas para los asistentes. A lo largo del año han participado 27 personas.
- **Grupo Cognitivo** tiene como objetivo favorecer la funcionalidad instrumental y básica de la persona, manteniendo su autonomía. Asimismo, busca reducir la progresión del deterioro y procurar su estabilización durante el mayor tiempo posible. En este periodo han participado 7 personas
- **CASI COMUNICA,** durante este periodo se ha creado un canal de WhatsApp del centro con el objetivo de difundir informaciones relevantes para las personas usuarias del centro, garantizando comunicación clara, evitando desinformación y facilitando la coordinación de actividades. En este periodo se han incorporado 45 personas usuarias al canal.

- **"Miércoles Morado".** Se trata de una colaboración de la Fundación Luz Casanova a través del Grupo de Mujeres "Espacio Morado". Se constituye como un entorno de encuentro, apoyo mutuo y empoderamiento femenino, orientado a la promoción del bienestar integral de las participantes y a la sensibilización en materia de igualdad y prevención de la violencia de género. El programa se ha estructurado en 42 sesiones, se han abordado temáticas relacionadas con la violencia de género, aspectos vinculados al autocuidado, la salud y bienestar en la menopausia, la sexualidad y la sororidad entre compañeras con el objetivo de disminuir los conflictos generados por la convivencia fomentando la confianza, la expresión emocional y el fortalecimiento de redes de apoyo entre mujeres. El grupo ha contado con la participación de 67 mujeres.
- **Dinamización Sala de Reducción del daño**, grupo coordinado por una trabajadora social con el fin de favorecer las relaciones dentro del grupo, fomentar el intercambio de ideas, desarrollar la cooperación y participación para lograr la máxima satisfacción en la ocupación del tiempo de estancia en la sala. Han participado 15 personas.
- **Grupo Funcional** tiene como finalidad favorecer la funcionalidad y la motricidad muscular y articular, así como la tonificación, mediante la práctica de ejercicio físico. El objetivo es mejorar la salud y la calidad de vida de todas las personas participantes. Se ha contado con la participación de 8 personas
- **Grupo de Participación.** Este espacio favorece la creación y el fortalecimiento de vínculos interpersonales, tanto entre las personas usuarias como entre estas y los educadores. A través de estas reuniones, se proporciona una herramienta estructurada de participación que permite a los residentes plantear propuestas de mejora, expresar sus necesidades y contribuir en la toma de decisiones relacionadas con el funcionamiento y la convivencia en el centro. Este mecanismo favorece la comunicación bidireccional entre usuarios y equipo profesional, fortaleciendo la participación democrática, el diálogo constructivo y el compromiso con el bienestar colectivo. Durante 2025 ha habido 58 participaciones y se han realizado 24 sesiones
- **Enséñame a ladrar**. Se trata de un Taller de Intervención Asistida con Perros. Constituye un recurso terapéutico y educativo donde la persona aprende a adiestrar al animal, fortaleciendo la cohesión bidireccional, grupal y realizando ejercicio físico moderado, ocupando el tiempo libre de manera saludable. Como herramienta de integración social, en 2025 se ha realizado la primera aproximación de los residentes como adiestradores durante la visita de una escuela de primaria siendo ésta todo un éxito que ha llevado a incorporarlo en las actividades futuras. A lo largo del año el taller ha contado con la participación de 154 personas. Cabe resaltar que se trata de un Taller que logra la continuidad de las personas que asisten en el tiempo.
- **Revista La Escalera Horizontal**. Este espacio multidisciplinar combina la expresión escrita con manifestaciones artísticas como la fotografía y la pintura, permitiendo a los participantes explorar diferentes formas de comunicación y reflexión personal a través del arte de los profesionales y acogidos del Centro. Como novedad, durante este periodo, se ha iniciado una **colaboración con el Centro de Rehabilitación Laboral (CRL) de Móstoles**, encargado de la impresión de los ejemplares producidos en el taller, lo que refuerza el carácter cooperativo y comunitario del proyecto, además de dar visibilidad al trabajo creativo desarrollado en el centro. En total, a lo largo de 2025, 32 personas han participado activamente en esta iniciativa.
- **Taller de radio**, que se desarrolla como un espacio de comunicación dentro del centro de acogida, donde las personas participantes pueden expresarse libremente en un entorno de intimidad simulada que facilita el diálogo y la reflexión. El taller incorpora un componente lúdico y de ocio significativo, favoreciendo el disfrute, la autoestima y el uso constructivo del tiempo libre.

Su desarrollo contribuye al fortalecimiento de habilidades comunicativas y sociales, esenciales para la integración comunitaria. Durante 2025 han asistido un total de 18 personas.

- **Cine dominical.** El taller se desarrolla los domingos como una propuesta de ocio saludable y accesible dirigida a las personas sin hogar acogidas en el centro. Este espacio tiene como finalidad, el disfrute compartido y la participación en actividades culturales, ofreciendo una alternativa positiva para el tiempo libre. Se normaliza el descanso dominical y se ofrece cine de actualidad al que parte de la población acogida no tiene acceso. En 2025 han disfrutado de las sesiones 48 personas.
- **Taller en movimiento/ Petanca**, se orienta a promover la actividad física moderada de forma lúdica y espontánea, utilizando el juego como herramienta principal. A través de dinámicas adaptadas, se busca mejorar la movilidad, la coordinación y el bienestar general de las personas participantes. Este enfoque permite realizar ejercicio de manera inconsciente y agradable, favoreciendo la adherencia a la actividad y el mantenimiento de hábitos saludables. Desde la primavera el Taller ha dado paso a jugar a la petanca en un entorno comunitario donde se colabora con el centro de Mayores del barrio y el Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa, todo promovido por los voluntarios de Solidarios para el desarrollo. En 2025 el taller ha contado con un total de 78 participaciones.
- **Taller de Huerto**: Tras la propuesta de colaboración con el Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa, se acuerda reactivar el espacio de huerto urbano, anteriormente gestionado por el equipo socioeducativo del Centro Municipal de Acogida San Isidro. El proyecto se consolida como un taller de participación de intercentros, orientado al fomento de hábitos saludables, la responsabilidad compartida y la convivencia positiva, con vistas a la apertura para la participación vecinal. Tras la recolección de los productos, se organizan comidas conjuntas que permiten compartir y degustar la cosecha, reforzando los vínculos grupales y el sentido de pertenencia al proyecto. Han asistido 10 personas.
- **Taller de karaoke**, taller colaborativo que pretende implicar tanto a los profesionales del centro como a los residentes, un lugar común donde los profesionales y los residentes se puedan conocer un poco más para favorecer la empatía entre las personas que conviven en el centro. 62 participantes.
- **Taller comienza el día con alegría**,

  A través de la música, el yoga y el baile proporcionamos un espacio donde los usuarios pueden conectar con su cuerpo de una manera saludable. Los sábados por la mañana rompiendo con la rutina diaria, los auxiliares de servicios sociales plantean una sesión para ocuparse del cuidado del cuerpo. Los ejercicios que se realizan están enfocados en:
  - Generar bienestar físico aliviando tensiones corporales, trabajando el sistema cardiovascular, recuperando tono muscular, flexibilidad
  - Mejorar el bienestar emocional aprovechando los beneficios de bailar para el sistema nervioso.
  - Conectar con distintos estados emocionales a través de la conexión con la música y los diferentes movimientos y posturas corporales.
  - Trabajar la confianza y seguridad a través de la participación individual dentro del grupo.
  - Se han realizado 12 sesiones con la participación de 26 personas.



Sesión Taller comienza el día con alegría

- **Taller Naturalmente**. A través de actividades relacionadas con la naturaleza pretendemos generar un espacio que favorezca nuevos hábitos de cuidado tanto personal como del entorno, así como que disfruten de la multitud de beneficios que supone el contacto con la naturaleza, proporcionando un acercamiento a la belleza, la resiliencia y los ciclos naturales (vida-muerte-renacimiento, estaciones, luz-oscuridad). Las actividades irán encaminadas a conseguir los siguientes objetivos:
    - Favorecer el autocuidado y hábitos saludables y de bienestar
    - Fomentar el respeto, cuidado y limpieza de nuestro entorno y las instalaciones del centro.
    - Difundir conocimientos de botánica relacionados con las propiedades de las plantas, usos y aplicaciones a través de la realización de actividades de jardinería en el patio del centro, de elaboración de productos cosméticos, paseos, excursiones y visitas a recursos locales.

  Se han realizado 12 sesiones con 33 participantes.



- **Taller Reyes Majos**. Se desarrolla un proyecto de carácter solidario y participativo que establece un vínculo entre personas voluntarias y personas en situación de vulnerabilidad mediante el intercambio simbólico de cartas y regalos durante el periodo navideño. La iniciativa tiene como finalidad promover la participación social, el fomento de valores solidarios y la mejora del bienestar emocional de las personas usuarias de los recursos de atención. Anualmente se organizan sesiones grupales en las que las personas participantes redactan una carta dirigida a los Reyes Majos, solicitando un regalo de su elección. Los regalos son entregados mediante una fiesta de Reyes en la que se realiza la entrega, se leen las cartas y se ameniza la mañana con música y festividad. En la última edición se elaboraron 125 cartas, reflejando una alta participación y consolidación del proyecto.
- **Taller maquillaje**, es un proyecto realizado en colaboración con la entidad de voluntariado Nadie Solo. El objetivo principal es proporcionar a las participantes habilidades de maquillaje que no solo mejoren su apariencia, sino que también aumenten su autoestima y confianza. Además, se busca crear un espacio seguro y de apoyo donde las mujeres puedan compartir experiencias y construir una red de apoyo mutuo, han participado un total de 15 mujeres.
- **Alcohólicos Anónimos**: grupo basado en el beneficio que aporta a los participantes compartir experiencias e historias de vida relacionadas con su manera de beber y cuyo objetivo es favorecer la capacidad de darse cuenta de los problemas asociados al consumo de alcohol, la capacidad de aceptar dichos problemas y la capacidad de esfuerzo para cambiar, afrontarlos y resolverlos. Se reúnen semanalmente. La media de asistencia a las reuniones es de 10 participantes Desde el mes de enero de 2025 se han incorporado 8 personas nuevas.
- **Grupo Salud y Mujer- CAD**, grupo dirigido por profesional médico y DUE del Centro de Atención a Drogodependencias (CAD) de Latina con la coordinación de la psicóloga del Centro Municipal de Acogida San Isidro, de periodicidad semanal, cuyo objetivo es concienciar sobre la necesidad de mantener unos buenos hábitos saludables. Se ha contado con la participación de 4 mujeres.
- **Grupo mindfulness**, dirigido a todos los usuarios, el taller de Mindfulness incorpora prácticas de atención consciente para favorecer el autoconocimiento y el bienestar emocional. Durante este periodo han participado 23 personas. Con esta actividad, el centro de acogida también colabora con el instituto NIRAKARA desde hace 10 años en el desarrollo práctico de su programa “Meditadores Nómadas” dirigido a formar a voluntarios en la práctica del mindfulness y la compasión con personas sin hogar. Los voluntarios que colaboran en el taller organizaron de nuevo este año un retiro de práctica de meditación y convivencia durante un fin de semana en la sierra de Madrid, con la participación de profesionales y residentes.



Encuentro sierra de Madrid

En el **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta** se han desarrollado los siguientes talleres y actividades:

- **Grupo de mujeres**. El objeto de este programa es dotar a las mujeres usuarias del centro, de un espacio propio, seguro y en la medida de lo posible autogestionado. Los objetivos para trabajar se centrarán en ayudar a conocer, reconocer y solicitar las demandas propias, así como a poder generar sinergias que favorezcan el apoyo en red de las mujeres usuarias del centro, conocer necesidades de las propias usuarias en su centro, trabajar la cohesión de grupo, favorecer un espacio seguro y crear un espacio propio, por y para las mujeres usuarias. El Grupo de mujeres se lleva a cabo una vez a la semana durante una hora y participan unas 10 mujeres a la semana.
- **Grupo de apoyo**. En el proceso de crear el área de Psicología, detectando necesidades, surge la idea de crear un grupo de apoyo. La soledad y las resistencias a pedir ayuda (de distintas naturalezas), son muy frecuentes entre las personas residentes. Por lo anterior, se inicia el proyecto de crear un espacio de reflexión, debate y ayuda, con los siguientes objetivos:
    - Reducir la soledad y el aislamiento. Se trata de un centro con amplio número de plazas, pero la sensación de soledad individual es alta. Hay ciertos grupos, pero en ocasiones se forman en torno al consumo u otras circunstancias poco deseables. Este grupo es una oportunidad para relacionarse de forma saludable.
    - Crear comunidad. Con el paso del tiempo, este grupo puede ayudar a tejer comunidad dentro del recurso. Crear nuevos lazos, que se relacionen desde sus semejanzas, puede ir contribuyendo a un clima de convivencia saludable.
    - Relacionarse desde otro rol. El enfoque de ayuda mutua tiene doble objetivo, recibir ayuda y prestarla. Desde la responsabilidad de ayudar al resto del grupo, podemos estimular la parte más sana de las personas participantes.
    - Reducir la ansiedad. Dentro del recurso, los niveles de ansiedad son elevados: por la situación de vulnerabilidad, por la sensación de alerta permanente, por los consumos, la incertidumbre, etc.
    - Da a conocer la nueva área de psicología. Actualmente, en nuestra sociedad, sigue habiendo cierta resistencia a recibir ayuda psicológica. El ofrecer un grupo de apoyo, puede servir para acercar esta disciplina y para que se vaya asentando dentro de la dinámica general. El grupo se lleva a cabo una vez a la semana durante una hora y acuden entre 4 y 10 personas cada semana.



Sesión de grupo de apoyo

- **Grupo de hombres.** Grupo específico dirigido a la población masculina del centro en general y acciones concretas para usuarios que muestren conductas machistas con el objeto de diferenciar las distintas formas de violencia. Desmontar los estereotipos de género existentes, rasgos, roles y expectativas. Dotar de habilidades personales para construcción de relaciones igualitarias. Entre sus contenidos destacan el abordaje de la desigualdad como causa de violencia. Distintas formas de violencia de género. El acoso sexual. Conflictos de pareja, mitos y realidades. Posicionamiento ante la violencia de género. Resolución de conflictos: definir el conflicto, comportamientos ante ellos, la percepción subjetiva, fallos en la comunicación interpersonal, diferencias de caracteres, formas de manejar los conflictos, herramientas y actitudes, dinámicas de resolución. El grupo se llevó a cabo de forma quincenal dirigido tanto por psicología y educación social.

En el **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives,** se han desarrollado diferentes actividades orientadas a la mejora de la imagen, el desarrollo personal y de redes de apoyo, como las siguientes:

- **Película Caixa Fórum "La belleza de la vida".** Como alternativa de ocio saludable. Actividad que se realiza en entorno comunitario Se realiza salida a Caixa Fórum con Solidarios para el desarrollo. Los usuarios son citados y acuden de manera autónoma hasta CaixaFórum donde los esperan los voluntarios. Con un total de 4 participantes.
- **Zapatillas Solidarias**: Para fomentar hábitos saludables y deportivos, cada sábado acude una persona voluntaria para la realización de actividades deportivas con personas alojadas. Hay 14 participantes.
- **Taller Huerto**. Se enseñan tareas de cultivo y son realizadas por los propios usuarios. Entre las distintas sesiones han participado 14 usuarios/as
- **Arterapia**. Se trabaja la cohesión grupal, las habilidades sociales, la expresión, la creatividad. Con una periodicidad semanal han participado 34 personas.
- **Ocho De Marzo**. Lectura de relatos de Emilia Pardo Bazán, y posterior debate sobre feminismo y su evolución. Participantes 14
- **Espacio Violeta**. Espacio de reunión, con una frecuencia semanal cuyo objetivo es crear un espacio para mujeres, fomentar la comunidad entre ellas y desarrollar vínculos significativos entre las usuarias. Se utiliza el espacio para hablar de los sentimientos de las usuarias, de las vivencias que se comparten, para aprender a poner límites. Participan 5 mujeres.



Actividades desarrolladas en el Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives





Actividades desarrolladas en el Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives

- Primera edición del Festival de "Mi Lugar" **Coolturas 2025** con stands, actuaciones, historias, Jam Session celebrado en el centro coincidiendo con el 18º Aniversario de su apertura. Surge de la propuesta de aprovechar la diversidad cultural por la que siempre se ha caracterizado el centro.



"Los Vives Pop", grupo formado por un residente y un auxiliar de servicios sociales

Desde el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo**, se desarrollan múltiples acciones para favorecer el empoderamiento de las mujeres acogidas. Tal es el caso de los siguientes espacios grupales:

- **Grupo Adicciones: Bola de Nieve**. Grupo de trabajo con mujeres seleccionadas en función de su situación actual de consumo en el que se reflexiona críticamente, se identifican conductas y se comparten vivencias en torno a ese tema. Con 3 participantes.
- **Grupo Yoga Sensible al Trauma**. Programa dirigido a usuarias con diagnóstico de Trastorno de Estrés Post Traumático y/o que impresionen o presenten síntomas de trauma complejo, aunque está abierto a todas aquellas usuarias que quieran participar. Su objetivo es complementar la terapia psicológica con sesiones que ayuden a regular el sistema nervioso, mejorar la conciencia emocional, y liberar tensiones físicas y emocionales, promoviendo así una mayor regulación emocional. Con 7 participantes.
- **Grupo Piensa y Actúa en positivo**. El objetivo de este espacio es aplicar un protocolo de intervención integrador que combine módulos basados en terapias de tercera generación con módulos basados en el modelo cognitivo – conductual para la mejora del bienestar en personas en situación de sinhogarismo. Con la asistencia de 25 mujeres.

- **Talleres de Género: Feminismos, amigas, sexualidades**. Talleres abiertos en torno a temáticas relacionadas con género y feminismo con objeto de fomentar la conciencia crítica sobre las desigualdades de género y brindar herramientas para construir relaciones más igualitarias entre hombres y mujeres. Con 31 mujeres.
- **Taller de Rehabilitación Cognitiva**. Taller que tiene como finalidad hacer ejercicios de rehabilitación cognitiva con el objetivo de potenciar la memoria, mejorar y mantener la capacidad de concentración y mejorar la comprensión lectora. Con 24 asistentes.
- **Ponte Guaper**. Taller que está diseñado para generar un espacio en que las mujeres puedan mejorar su autoimagen, cuidado y, por ende, su autoestima. Con la asistencia de 34 alojadas.



Taller Ponte Guaper

- **Yoga**. Taller en el que se utilizan técnicas de yoga y relajación con objeto de fomentar una alternativa de ocio saludable, activar el cuerpo y fomentar el bienestar. Con 7 mujeres.
- **Pilates**. Taller en el que se utilizan ejercicios de conciencia corporal, flexibilidad, fuerza y equilibrio con objeto de facilitar una alternativa de ocio saludable, activar el cuerpo y fomentar el bienestar. Con 4 mujeres.
- **Canis Majoris**. Actividad facilitada por Fundación Canis Majoris para la toma de contacto de las mujeres con perros de apoyo, aprendizaje de su adiestramiento y generación de vínculo. Con 28 participantes.



Contacto con perros

- **Talleres de Manualidades Dinamizados por las Usuarias**. Actividad de manualidades dirigida y dinamizada por una usuaria del Centro, tras atenciones de preparación de contenido, material y estructura con su educadora de referencia. Participan 21 mujeres.
- **Taller Radio y Expresión corporal**. Taller en colaboración con Radio Enlace en el que se utilizan ejercicios de expresión corporal, emocional y artística con objeto de facilitar una alternativa de ocio saludable, activar el cuerpo y fomentar el bienestar. Con 10 mujeres participantes.
- **Juegos de Mesa**. Actividad libre de juegos de mesa dinamizados por profesional.15 mujeres participantes.
- **Taller de Pintura**. Taller que tiene como objetivo aprender ciertas técnicas de pintura y expresarse de forma creativa. Participan 35 mujeres.
- **Vamos A Bailar+Flamenco+Karaoke+Bingo Musical**. Actividades relacionadas con diferentes técnicas de baile, música, canto y estilos musicales. 36 mujeres han asistido.



Karaoke

- **La película de los miércoles**. Proyección de película semanal escogida en Asamblea por iniciativa de las mujeres. Con 16 mujeres.
- **La película del verano**. Proyección de película semanal escogida por parte del equipo educativo a fin de poder trabajar contenido en espacio informal tras su proyección.
- **Película Sala Reducción de Daño**. Proyección de película mensual escogida por las mujeres de Sala en un espacio de Asamblea.
- **Proyecto APS**. Proyecto de aprendizaje que consta de tres sesiones cuyo objetivo final es acercar una temática relacionada con salud, este año concretamente sobre alimentación, a través de material audiovisual y charlas divulgativas. Participan 19 mujeres.



Proyecto APS

- **Talleres Manualidades: Tachuelas, Abanicos Y Hotel De Insectos**. Talleres puntuales en los que se trabaja la expresión artística y la creatividad mediante diferentes manualidades. 33 mujeres participantes.
- **Taller de Huerto El Olivar**. Mantenimiento del huerto del centro con profesionales de la asociación "El Olivar". Participan 3 mujeres.
- **Taller Reyes Majos**. Desde la fundación "Mi aportación" nos invitan a participar en un taller donde las mujeres envían una carta a los "reyes majos" pidiendo un regalo. Los regalos llegan al centro en navidad. Se ha participado con 17 mujeres.



Taller Reyes Majos

Desde el **Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa** se fomenta la participación, opinión y el sentimiento de pertenencia a través de las siguientes actividades:

- **Fiestas de plastilina**, actividad que se organiza para generar un espacio de entretenimiento en el que los residentes participan y se ayudan entre ellos, se desarrolla en un ambiente distendido en el que se aprovecha a generar unas relaciones de ayuda.



Taller de plastilina en el Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa

- **Torneos de ajedrez y de dominó**, se propone la realización de estos talleres para generar espacios distendidos en el que poder trabajar el vínculo con todas las personas, a la vez que mejora la relación entre ellos. A su vez, son un ejercicio cognitivo beneficioso para ellos. Se ha observado además que potencia que, en otros momentos de la semana, se animen a juntarse y jugar entre ellos con iniciativa propia.





Taller de plastilina en el Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa

- **Cine en La Rosa**, realizada desde el punto de vista convivencial, los usuarios eligen la película que quieren ver y se crea un ambiente agradable entre todos.



Cine en el Centro Municipal de Acogida y de Dia La Rosa

- **Taller de torrijas y taller de decoración navideña**, son espacios que aprovechan las épocas festivas con sus costumbres culinarias y decorativas para fomentar la integración de las personas usuarias a través del compartir la toma de decisiones y la colaboración.



Taller de torrijas en el Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa

Desde el **Programa No Second Night**, se han realizado las siguientes acciones y actividades:

-**Grupo Interpersonal**, las participantes trabajan diferentes experiencias individuales ofreciéndoles nuevas perspectivas, narrativas e intereses, por parte de las profesionales y del resultado de la puesta en común con el grupo. Se genera un espacio seguro, de reflexión e interacción donde las mujeres puedan participar libremente. Este grupo supone un impulso en los procesos de integración social y en la autonomía de las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social. Las sesiones son diseñadas y dinamizadas por las dos psicólogas del programa y los temas se abordan desde un enfoque participativo, dinámico, y con perspectiva de género, adaptándose a las necesidades y demandas de las participantes. Algunos de los temas que se abordan son:

- Autoestima y cuidado personal
- Sensibilización en materia de género y prevención de violencia de género.
- Resolución de conflictos y trabajo en equipo.
- Comunicación: barreras de la comunicación, asertividad.
- Duelo migratorio.
- Sensibilización en relación con el sinhogarismo.

Las mujeres participantes en el Grupo Interpersonal muestran un alto grado de satisfacción, expresando especial interés por las actividades grupales, dinámicas y los espacios de reflexión. Las participantes expresan sentimientos de mayor autoestima, comprensión y empoderamiento, compartiendo nuevas posiciones y toma de conciencia en relación con la violencia de género, así como con otros temas de interés relacionados con dificultades afectivas, conductuales y relacionales, fruto de las experiencias pasadas. Número de sesiones realizadas: 12 con un total de 156 participantes.





Participantes en el grupo de expresión corporal y artística desde Programa No Second Night

Desde el **Programa Housing First "Construyendo Hogar"** se desarrollan dos tipos de grupos

- **GAM:** grupo de apoyo mutuo (enero-abril 2025, el grupo se disuelve por decisión de los participantes). Asisten 5 personas.
- **Lanzaderas de vivienda** (se realizan dos en febrero): grupo de personas en proceso de salida para poner en común intereses y ver posibilidades de alternativas habitacionales, compartir piso, conseguir mejora de empleo… Asisten 8 personas.



Participantes en el GAM

Desde el **Programa Housing First "Hogares para la autonomía",** se ha desarrollado el Grupo de Apoyo Mutuo Para Mujeres, Se trata de un grupo formado por mujeres usuarias del programa, que tiene como objetivo fomentar la Recuperación, entendida como fomentar la creación y uso de redes, desarrollar un sentido de esperanza y optimismo sobre el propio futuro, crear un sentido de identidad alejado de procesos de estigma, otorgar un significado y propósito a la propia vida y aumentar la capacidad de elección, subjetiva y objetiva. Han participado 7 mujeres

Desde el **Programa A Tiempo,** se han realizado las Actividades motivacionales que han planteado en el grupo de propuestas los propios usuarios/as. En base a ello, se han desarrollado:

-1 grupo promotor de actividades de ocio con la participación de 6 jóvenes.
-Se han realizado 10 asambleas grupales en pensión. Espacio para tratar distintos temas de interés (convivencia, limpieza, catering, mobiliario, ocio, intervención…). Con 120 participantes en total.
-Se han llevado a cabo 36 asambleas en pisos. Espacio para tratar distintos temas de interés (convivencia, limpieza, mobiliario, ocio, intervención…). Con 108 participantes en total.
-6 reuniones de habitación para tratar asuntos relacionados con la limpieza entre los usuarios y la convivencia, participando 12 jóvenes.
-Se han desarrollado 4 asambleas enfocadas a la convivencia con los vecinos y la comunidad que nos rodea. Participan 41 jóvenes.
-1 taller contra narrativas del odio impartido por la Liga Española de la Educación con 7 participantes.
-2 encuentros con Peñagrande enfocados a la motivación y participación de los usuarios en la actividad deportiva de futbol. Acuden 11 jóvenes.

-5 partidos de futbol para fomentar y mejorar la relación entre los jóvenes del programa. Participan 16 jóvenes.
-1 taller de fotografía “tu espacio seguro” para conocer más de cerca a los jóvenes. Participan 6 jóvenes.
-4 encuentros de participación en las jornadas de búsqueda activa de empleo con 18 participantes.
-Se han desarrollado durante ese periodo 6 sesiones de español para el aprendizaje y mejora del idioma. Participan 11 usuarios.
-Se imparte por parte de la Coordinadora Adjunta 1 taller de cancelación de antecedentes policiales. Con la Participación de 5 jóvenes.



Encuentro con Club Deportivo Peña Grande

Desde **Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado** se han llevado a cabo 16 grupos en los que se han abordado intereses y motivaciones de los participantes. El número de personas que ha acudido a estos grupos ha sido de 160 personas.
Los talleres por Áreas han sido los siguientes:

Área Social. 6 Talleres. Genera y fortalece vínculos y redes de apoyo entre participantes, promueve la validación emocional, la participación en grupos sociales, culturales y comunitarios y la inclusión activa para evitar el aislamiento. Para ello, se desarrollan diversos talleres que estimulan tanto la integración como el crecimiento personal: talleres semanales de “Lectoescritura”, “Español”, “Lengua y cultura”, que facilitan el conocimiento y dominio del idioma; “Socializando”, orientado al entrenamiento de habilidades sociales mediante el autoconocimiento, la autoestima, la comunicación asertiva y el reconocimiento de emociones y “Activamente estar en la noticia”, donde se combinan ejercicios de prevención del deterioro cognitivo con reflexiones sobre actualidad. Estos talleres se complementan con diversas actividades del taller de “Participación”: Caixa Fórum Exposición Dinosaurios de la Patagonia: 21 personas, Celebración del Carnaval: 21 personas, Centro Cultural La Corrala. Museo de Artes y Tradiciones: 14 personas.



Centro Cultural La Corrala – Museo de las Artes y tradiciones

Área Empleo (3 talleres): Favorece la inserción laboral y fortalece las competencias profesionales de los usuarios, proporcionando herramientas teóricas y prácticas para afrontar con éxito la búsqueda de empleo. Los talleres de "Habilidades para el Empleo" incluyen entrenamientos en entrevistas laborales, elaboración de currículum y carta de presentación. El taller "NTIC" ofrece formación en el uso de plataformas digitales de búsqueda de empleo, mientras que el de Formación y Orientación Laboral (FOL) conecta a los participantes con la realidad del mundo laboral, dotándolos de las competencias necesarias para acceder y mantenerse en el empleo.

Actividades complementarias: Visita a la Oficina de Empleo Atocha: 4 personas, Feria de Empleo Usera: 8, Feria de Empleo Centro: 8, Feria de Empleo Ciudad Lineal: 8, Feria de Empleo Villaverde: 6 y Feria de Empleo Discapacidad: 3.

Área Ciudadanía (2 talleres): Promueve la participación de las personas en su entorno a través del conocimiento de sus derechos y deberes como ciudadanos, y de la comprensión del funcionamiento de los servicios públicos. El Taller "Conoce tu entorno" abarca distintos ámbitos de la vida cívica, incluyendo información sobre recursos disponibles en la zona: servicios culturales y sociales, bibliotecas, centros culturales y socio-comunitarios, juveniles, centros deportivos, parques y espacios verdes, servicios de salud, oficinas de atención a la ciudadanía. El taller de "Smartphone" proporciona formación práctica para manejar dispositivos móviles, aplicaciones y herramientas digitales, facilitando la comunicación, el acceso a información y la realización de trámites online. Se han realizado actividades que han enriquecido los talleres, entre ellas, se contó con la visita de la Policía Municipal de la Comisaría de Gestión de la Diversidad, con la participación de 19 personas y posteriormente 12 personas visitaron la comisaría. Además, 13 usuarios participaron en la visita a la Asociación In Género con motivo del Día Internacional de la Visibilización Trans y 11 participaron en la celebración del Día de África en el Centro Comunitario Casino de la Reina.



Visita Policía Municipal Comisaría de Gestión de la Diversidad

Área Promoción de la Salud (1 taller). Orientado a promover el bienestar físico y emocional, el Taller de "Bienestar", donde se trabajan hábitos saludables, autocuidado, manejo del estrés y conciencia corporal. A través de dinámicas que integran movimiento, relajación y reflexión, se impulsa el equilibrio entre cuerpo y mente. Destacan entre las actividades realizadas: Bienestar y Naturaleza: 7 personas, Formación en Salud e Higiene Bucodental: 13 personas y 2 sesiones de visita de la Unidad Móvil de Madroño donde se abordó estrategias de reducción del riesgo en el consumo frente a altas temperaturas con una asistencia de 14 y 19 personas.



Visita Unidad Móvil Madroño

Área Ocupacional (2 talleres): Tiene como objetivo fomentar el desarrollo personal, promoviendo la creatividad, la autoexpresión y la adquisición de competencias digitales básicas. El taller "Crearte" ofrece un espacio para realizar actividades creativas como terapia para reducir el malestar y mejorar la autoestima, ejercitar habilidades cognitivas y motoras. A su vez, el taller de "Informática Básica" busca potenciar la confianza y la autonomía frente a las nuevas tecnologías. Visita a Caixa Fórum, a la Exposición "La doble vida de las Cosas": 11 personas.

Espacio Mujer: Mensualmente, las mujeres del proyecto se reúnen en un espacio seguro y no mixto, cuyo objetivo es generar procesos de cambio hacia la igualdad de género, ofreciendo un lugar de reflexión y apoyo. El espacio se adapta a los intereses y necesidades de las participantes, manteniendo un enfoque centrado en la igualdad de género. Con el fin de fomentar la autonomía, se organizan visitas guiadas a diferentes Espacios de Igualdad, ubicados en los distritos donde residen las participantes, permitiendo que conozcan las actividades y se vinculen directamente, sin necesidad de intermediación profesional.

Taller Unidades de Convivencia: Se realizan dos ediciones anuales con el objetivo de apoyar a las personas en su proceso de desinstitucionalización, impulsando su autonomía y facilitando el acceso a una vivienda estable. Los talleres incluyen sesiones teórico-prácticas sobre búsqueda de alojamiento, gestión doméstica y habilidades digitales, diseñadas para desarrollar competencias que faciliten la transición hacia una vida independiente. Asimismo, los talleres fomentan la conexión entre participantes, favoreciendo la convivencia y explorando la opción de compartir vivienda como paso hacia la independencia. Aquellos interesados en formar unidades de convivencia participan en el espacio ¿Compartimos?, que se realiza quincenalmente, ofreciendo un acompañamiento guiado en la búsqueda de alojamiento y en el desarrollo de proyectos convivenciales compartidos.

En el **Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca**, se han desarrollado diferentes talleres englobados en las siguientes áreas:

- **Literatura creativa**. La escritura creativa constituye una herramienta poderosa para la expresión personal, la construcción de identidad y la resiliencia emocional. En el caso de las personas en situación de calle, la falta de espacios de escucha, reconocimiento y validación de sus experiencias puede profundizar el aislamiento social y la pérdida de autoestima. El taller de escritura creativa ofrece un espacio seguro donde compartir vivencias, emociones y pensamientos a través de la palabra escrita, fomentando la creatividad y la autovaloración. Además, contribuye a fortalecer habilidades comunicativas, a generar un sentido de pertenencia dentro de un grupo y a abrir nuevas posibilidades de desarrollo personal y social. De esta manera, la iniciativa busca no solo brindar un medio de expresión artística, sino también propiciar procesos de inclusión, dignificación y empoderamiento de una población históricamente marginada. Se han desarrollado 2 sesiones con un total de 11 participantes.
- **Artes y Creatividad**. En este espacio se trabaja el desarrollo creativo y la expresividad a través de tareas manuales, actividad ocupacional y se fomentan las relaciones entre las personas atendidas y se proporciona un espacio lúdico en el que la atención está centrada en la tarea. Se han realizado un total de 13 sesiones en las que han participado 33 usuarios con una media de participantes por sesión de 5 personas. Algunas de las actividades realizadas han sido el Jardín Zen y el Taller de Máscaras.

- **Cocina**. En este taller se trabajan alternativas de alimentación saludable, elaboración de recetas sencillas y de pocos ingredientes, se ofrece un espacio en el que compartir y mejorar la convivencia al tener que trabajar en equipo, se favorece la atención sostenida y la posibilidad de trabajar diferentes habilidades a través de actividades gratificantes. Se han realizado un total de 8 sesiones con una participación total de 33 usuarios, siendo la asistencia media de 6-7 usuarios por sesión.
- **Taller de igualdad** con motivo de los días 8 de marzo y 25 de noviembre, se realizan actividades en las que se trabajan aspectos relacionados con la igualdad de género, este año ha habido 1 sesión en la que se han elaborado carteles con diferentes mensajes sobre la igualdad. La participación fue de 4 personas.
- **Taller de Ocio saludable**. El taller de ocio saludable ofrece la posibilidad de generar rutinas de esparcimiento constructivas, alejadas de hábitos nocivos, y de fomentar la participación activa en dinámicas que estimulen la cooperación, la creatividad y la diversión compartida. A través de juegos, dinámicas grupales, deporte y actividades recreativas, se busca proporcionar experiencias positivas que promuevan la integración social y el cuidado personal. Este tipo de iniciativas no solo contribuyen a mejorar la calidad de vida y la salud de los participantes, sino que también favorecen la reconstrucción de lazos comunitarios y el ejercicio de derechos culturales y recreativos. Se han realizado un total de 13 sesiones, sobre todo de juegos de mesa y karaoke, en las que han participado 25 usuarios con una media de participación por sesión de 5.
- **Salud y bienestar**. Taller en el que se trabajan aspectos relacionados con el autocuidado y el desarrollo personal y social. Se ofrece un espacio en el que cuidar la imagen personal, pudiendo trabajar hábitos básicos como la higiene personal. En este taller los usuarios pueden elegir qué aspecto de sí mismos quieren cuidar ese día y se ayudan los unos a los otros en el desarrollo del mismo. Se han realizado 10 sesiones en las que han participado 30 usuarios, con una media de participación por sesión de 4 personas.
- **Huerto.** Se han realizado 4 sesiones, con una participación de 14 usuarios y una media de 5 personas por sesión. En este taller se han desarrollado diversas actividades dirigidas a la investigación y estudio de las diferentes plantas y flores locales o la elaboración de diferentes materiales y herramientas de cara a que se puedan implementar en un futuro huerto urbano. Este taller pone el foco en prácticas que ayudan a fomentar la autonomía, el trabajo colaborativo y el propio bienestar de las personas participantes a través del contacto con la naturaleza.





Taller
Jardín Zen





Taller de Máscaras



Taller de Cocina





Taller Ocio Saludable



Taller de Igualdad



Taller de Salud y Bienestar

Recursos de la Red Municipal	N.º de personas que acuden a estos grupos.	N.º de grupos donde se trabajen intereses y motivaciones
Centro Municipal de Acogida “San Isidro”	1.021	20
Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”	28	3
Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”	85	6
Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”	379	21
Centro Municipal de Acogida y de Día “La Rosa”	58	6
Programa “No Second Night”	156	1
Programa “Housing Led”	52	5
Programa Housing First “Construyendo Hogar”	8	2
Programa Housing First “Hogares para la autonomía”	7	1
Programa “A Tiempo”	469	11
Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado	160	16
Centro Municipal de Acogida Temporal “Pedro Meca”	134	7
TOTAL	**183**	**98**

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
42.1. Se conocerán intereses y motivaciones de las personas que se encuentran en la Red Municipal, con el objetivo de identificar estrategias y acciones que faciliten un proceso de recuperación personal	• 98 grupos donde se trabajen intereses y motivaciones. • 2.557 personas que acuden a estos grupos. • Conocimiento de los intereses y motivaciones de las personas usuarias SI • Mapeo de las actividades y propuestas de estas actividades en el entorno comunitario. SI	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
42.1. Se conocerán intereses y motivaciones de las personas que se encuentran en la Red Municipal, con el objetivo de identificar estrategias y acciones que faciliten un proceso de recuperación personal	• N.º de nuevos grupos donde se trabajen intereses y motivaciones • N.º de personas que acuden a estos grupos. • Conocimiento de los cambios en los intereses y motivaciones de las personas usuarias (SI/NO) • Mapeo de las actividades y propuestas de estas actividades en el entorno comunitario. (SI/NO)	• DGISyCD

LINEA 43 – Facilitar la visibilización en los espacios comunitarios, entre otros, de las capacidades y del trabajo desarrollado para la recuperación del sentido vital

43.1 SE FOMENTARÁ LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES O ACCIONES EN LOS DIFERENTES ESPACIOS COMUNITARIOS, PARA FACILITAR LA VISIBILIZACIÓN DE LAS CAPACIDADES DE CAMBIO Y RECUPERACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

En la búsqueda y desarrollo de capacidades y habilidades de las personas que están en intervención en los diferentes recursos de la Red Municipal, destacan las siguientes actuaciones a lo largo del periodo que abarca el Plan Operativo 2025.

Desde **Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado** se ha participado en 6 actividades, siendo 36 las personas que se han beneficiado.

Se ha promovido la participación de personas en proceso de búsqueda de empleo en diversas Ferias Distritales. El objetivo principal ha sido favorecer el contacto directo con empresas y, al mismo tiempo, visibilizar la valía profesional de las personas en situación de sinhogarismo. Estos espacios han funcionado como entornos inclusivos de empleabilidad, donde se refuerzan competencias, se amplían redes de contacto y se visibiliza la capacidad laboral de los y las asistentes, destacando su potencial para incorporarse al mercado laboral de manera efectiva.

De manera previa, en Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado se impartieron sesiones informativas y preparatorias que incluyeron: identificación de empresas participantes y perfiles de contratación, análisis de los talleres ofertados en las ferias y se realizó una introducción sobre la modernización de algunos procesos de inserción laboral. Gracias a ello, las personas participantes pudieron afrontar las ferias con mayor seguridad y autonomía.

Las ferias de empleo en las que se ha participado han sido:

- **Feria de Empleo para la Discapacidad**, que contó con la participación de 3 personas y se distingue por su especialización en vacantes destinadas a personas con diversidad funcional.
- **Feria de Empleo de Villaverde**, con 6 participantes
- **Feria de Empleo de Usera**, con 8 participantes
- **Feria de Empleo de Ciudad Lineal**, con 5 participantes
- **Feria de Empleo de Puente de Vallecas**, con 6 participantes
- **Feria de Empleo del Distrito Centro**, distrito donde se ubica Talleres, destacó por su enfoque innovador incorporando un taller sobre inteligencia artificial aplicada a la búsqueda de empleo, entrevistas rápidas y un simulador de realidad virtual que permite experimentar una entrevista de trabajo en primera persona, con la participación de 8 personas.



Algunos participantes de talleres en la Feria de Empleo para la Discapacidad









Cartelería de algunas de las ferias de empleo en las que se ha participado

Desde el **Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca** se han desarrollado diferentes salidas en el contexto del programa de ocio saludable, en el que se ha hecho uso de espacios comunitarios.

El acceso al ocio y la participación en la vida comunitaria constituyen derechos fundamentales y factores clave para el bienestar integral de cualquier persona. En el caso de las personas en situación de sinhogarismo, la falta de recursos materiales, el aislamiento social y la estigmatización dificultan su participación en actividades de ocio saludables, lo que agrava la exclusión social y limita las oportunidades de mejora personal y comunitaria.

Las salidas a espacios comunitarios, enmarcadas dentro de un programa de ocio saludable, se justifican como una herramienta de intervención socioeducativa y psicosocial y en la que se favorece la intervención en diferentes áreas:

1. Promoción de la salud física y mental: La participación en actividades recreativas y culturales favorece la reducción del estrés, mejora el estado de ánimo, promueve hábitos de vida activos y previene el deterioro de la salud física y emocional.

2. Fortalecimiento de la autoestima y la motivación personal: Al disfrutar de actividades en igualdad de condiciones con el resto de la ciudadanía, se potencia la percepción de valía personal, la autoconfianza y el sentimiento de dignidad.

3. Fomento de la inclusión y la participación social: El acceso a espacios comunitarios permite establecer vínculos positivos con el entorno, favoreciendo la construcción de redes sociales y reduciendo la soledad y el aislamiento.

4. Desarrollo de habilidades sociales y personales: La convivencia en entornos comunitarios facilita la práctica de la comunicación asertiva, la cooperación, la resolución de conflictos y la capacidad de adaptación a normas sociales.

5. Acceso a la cultura y al entorno urbano/natural: Facilitar que las personas sin hogar disfruten de museos, centros culturales, parques, actividades deportivas o encuentros vecinales contribuye a garantizar su derecho al ocio, la educación y la cultura.

6. Prevención de conductas de riesgo: Al proponer alternativas de ocio saludables, se ofrecen espacios de disfrute que reducen la exposición a contextos asociados con el consumo problemático de sustancias, la violencia o la marginalidad

En el centro se han programado 5 salidas en las que han participado un total de 22 personas.

- **Museo Arqueológico:** participaron 6 personas
- **Jardín botánico:** participaron 6 personas**.**
- **Tetro:** se han realizado 2 salidas al teatro en las que ha participado 2 personas. Las salidas fueron al teatro Muñoz Seca para ver "La cena de los idiotas" y al teatro Maravillas para ver FitzRoy.
- **Cine**: 5 personas acudieron a la salida al cine a la sala berlanga durante el programa "Un verano de cine".
- **Baloncesto:** 3 personas acudieron al partido del "Estudiantes" en el Movistar Arena.
- **Piscina:** en el periodo estival han acudido a la piscina de "casa de campo" dos personas del centro**.**



Diferentes actividades desarrolladas desde el Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca

Desde el **Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa**, se ha identificado por parte de los residentes cómo estos espacios fomentan un rol diferente al que normalmente acostumbran a ocupar, favoreciendo la construcción de una imagen positiva de sí mismos y reforzando la percepción social de que el proceso de transformación es posible.

Y cómo el poder hacer uso de espacios comunitarios disponibles para la población generalizada, posibilita que el resto de los ciudadanos puedan evaluar directamente un impacto positivo, pudiendo superar estigmas y prejuicios hacia las personas en situación de vulnerabilidad. De esta manera conseguimos, no sólo generar una integración social por parte de las personas usuarias de los recursos de la Red Municipal, sino que se generan acciones de sensibilización centradas en la inclusión y solidaridad ciudadana.

Se han realizado actividades en los siguientes espacios comunitarios:

- **Cine del Centro Comercial de Príncipe Pío, meriendas en las diferentes cafeterías de la zona de Príncipe Pio: Casa Mingo, Cafetería Horno de San Antonio, etc.** Con una participación media de 13 personas usuarias.
- **Parque de Goya: petanca/ centro de mayores:** con una media de 4 usuarios
- **Centro Deportivo Municipal José María Cagigal:** Acudimos al Centro deportivo 2 veces por la semana durante la temporada de verano, acudiendo un total de 20 veces, con 6 participantes en cada salida.
- **La Rosaleda de Madrid:** Como espacio municipal del que disponemos por cercanía, aprovechando las exposiciones y concursos anuales. Con una media de 5 usuarios.
- **Diferentes actividades culturales:** llevadas a cabo en Museo Thyssen, CaixaFórum, Teatro Maravillas, Palacio de los Deportes, Circo Price, Museo del Traje, Universidad Forestal. Con una media de 5 participantes en cada actividad





Salidas culturales desde el Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa

Desde el **Programa Housing Led** se ha acudido a lo largo del periodo de este Plan Operativo a diferentes ferias de empleo, como a las de Villaverde, Carabanchel o Entrevías, así como a espacios de igualdad y CMS donde se visibiliza capacidad de cambio y recuperación de las personas alojadas en el programa. Han participado 51 personas.





Espacios en los que han participado personas alojadas en el Programa Housing Led

Desde el **Programa No Second Night**, se han realizado las siguientes actividades:

- **8M Centro Cultural Orcasitas**: consistente en la realización de diferentes actividades abiertas a la participación del público para sensibilizar y visibilizar los procesos de recuperación y de cambio de las mujeres víctimas de violencia. En la que participaron 6 mujeres del programa.
- **8M Espacio de Igualdad Lucrecia Pérez**: Realización de diferentes actividades manuales y artísticas para la decoración del Espacio de Igualdad, en las que participan mujeres del programa, escenificando su proceso de mejora. En la que participaron 5 mujeres del programa.
- Feria Empleo Usera: Asistencia a la feria de empleo y los talleres facilitados por las empresas de contratación, facilitando un contacto directo con ellas, donde las usuarias del programa participan, visibilizan sus circunstancias y postulan a ofertas en el acto. En la que participaron 7 mujeres del programa.
- **Día de las personas sin hogar**: Reivindicación de la realidad de sinhogarismo liderada por FACIAM. Se participa en la preparación y operativa del día de las personas sin hogar, tanto las usuarias como las técnicas del programa. Asimismo, se asiste y colabora a la marcha y en las diversas actividades programadas para ese día. En la que participaron 14 mujeres del programa.





Actividades en las que han participado mujeres del Programa No Second Night

Desde el **Programa Housing First "Construyendo Hogar",** se han llevado a cabo las siguientes actividades en espacios comunitarios:

- **Grupo de Apoyo Mutuo (GAM)**, grupo que se reúne de forma semanal en un espacio comunitario del Distrito Centro "Casino de la Reina" y si el tiempo lo permite, se desarrolla en el parque de "El Retiro". Con una participación de 5 personas.
- **Lanzaderas**, actividad desarrollada en "Casino de la Reina". Se trata de un punto de encuentro para las personas usurarias del programa, donde se fomenta el deseo por compartir caminos hacía compartir vivienda o posibilidades de empleo. Se comparten experiencias, apoyos y construcción conjunta de itinerarios reales basados en la experiencia, desde lo personal y lo colectivo. En este grupo han participado 8 personas.



GAM (Grupo de Apoyo Mutuo)

Desde el **Programa Housing First "Hogares para la autonomía**", se ha participado en este año operativo en los siguientes espacios comunitarios:

- **Programas de Empleo,** con su consiguiente proceso de contacto con empresas o acudir a entrevistas de trabajo.
- **Gimnasios de barrio,** integrados en zonas comunitarias en los barrios donde están ubicadas las diferentes viviendas del programa.
- **Centros de mayores y centros de día**
- **Clases colectivas** de pilates, inglés y yoga con otros vecinos y vecinas del barrio
- **Polideportivos**, para acceder a actividades deportivas diversas

Desde el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo**, a lo largo de este Plan Operativo, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- **Radio Enlace**: Programa Galibabys. Taller de radio en colaboración con Radio Enlace en el que se elabora un guion, se prepara y se graba el programa en el estudio situado en CAF (Centro de Apoyo a las Familias) de Hortaleza. Han participado de 29 mujeres.
- **Aperitiviernes:** Espacio dedicado a la búsqueda de receta, elaboración de lista de productos necesarios, así como la compra de dichos alimentos en el comercio del barrio. Posteriormente se realiza la elaboración de aperitivo salado que después degustan juntas. Han participado 24 mujeres.
- **Cumplemés:** Espacio de encuentro y celebración de los cumpleaños del mes en curso de las mujeres usuarias del centro donde buscamos recetas, compramos los ingredientes en comercio de la zona y elaboramos la tarta en horario de mañana con objeto de realizar la celebración con decoración y regalos durante la tarde. Han participado 32 mujeres.
- **Taller merienda**: Actividad donde las mujeres mejoran su autonomía y crear un espacio entre ellas diferente al habitual mediante recetas fáciles y variadas, se hace la compra de los ingredientes en el comercio del barrio. Han participado 23 mujeres.
- **Fiestas trimestrales**: Preparación y celebración de fiestas calendarizadas según la estación del año (Primavera, Verano, Otoño e Invierno) donde se participa de forma activa tanto mujeres como profesionales del centro en dinámicas, juegos cooperativos así actividades temáticas programadas. Han participado 36 mujeres.
- **Paseos por el barrio**: Paseos en grupo pequeño por el barrio con el fin de conocer trayectos cotidianos: Centro de Salud, metro, Centro Cultural. Han participado 5 mujeres.
- **Cine**: Salida al cine del barrio donde disfrutamos de la proyección de una película de tendencia en la cartelera. Han participado 8 mujeres.





Actividades llevadas a cabo desde el Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo

Desde el **Centro Municipal de Acogida San Isidro** se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- **Cantarranas**. Taller de arte terapia realizado por Solidarios para el desarrollo en la Facultad de Bellas Artes de la Universidad Complutense de Madrid a la que acuden 7 usuarios/as del Centro, se relacionan con personas de otros entornos y realizan proyectos que son expuestos
- **Archipiélago**. Exposición de Solidarios para el desarrollo en el que las personas asistentes al taller de Cantarranas realizaron un curso de fotografía y audio exponiendo que significa para cada una de ellos "un buen día". Se presenta en un cubo simbolizando la isla formada por un conjunto de personas aisladas. Asistieron 3 personas.
- **Exposición "De Viaje. Relatos sobre la identidad".** Cuenta con 15 piezas en forma de maletas personalizadas conformando una instalación llena de simbolismo personalizado. Ha sido creada por las personas asistentes al taller de Cantarranas y expuesta en el Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid.
- **Petanca**. Se implementa un taller de carácter comunitario, promovido por la ONG Solidarios para el desarrollo. La actividad convoca a diferentes agentes del entorno comunitario y a las personas usuarias de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, generando un espacio participativo, relacional y lúdico. El principal objetivo del taller es favorecer la creación de una red social estable, inclusiva y normalizada en el barrio, utilizando el juego como herramienta de cohesión, integración y participación comunitaria. A lo largo de este año se han sumado 3 personas del Centro Municipal de Acogida Juan Luís Vives, 10 personas del Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa, 4 personas del Centro Municipal de Mayores Manzanares y 30 personas del Centro Municipal de Acogida San Isidro.
- **Christmas navideño El Muro de los Sueños**: A través del Taller de Arte Cantarranas se realizó un muro que simboliza un cielo en el que todas las personas acogidas y las personas mayores a las que se invitó a un desayuno navideño escriben un deseo. El muro estuvo expuesto durante todas las Navidades.



Muro de los sueños

- **Colaboración con el Centro de Rehabilitación Laboral (CRL) de Móstoles en la Revista Escalera Horizontal:** se ha establecido la colaboración con el CRL de Móstoles, gestionado por Grupo Exter, para la impresión de la publicación trimestral que se realiza en el CASI. Tras la primera impresión, para su recogida fueron residentes a visitar las instalaciones y conocer el trabajo allí realizado. Así mismo, creando sinergias, usuarios de PRISEMI se han unido a la publicación de la revista La Escalera Horizontal.
- **Colaboración Centro Madrid Salud (CMS) Navas de Tolosa.** Los profesionales del CMS visitaron el centro y ofrecieron una charla sobre los efectos negativos del consumo de tabaco; asistieron 27 personas usuarias del centro.



Visita CRL Móstoles



Cartel actividad

- **Muro de los compromisos "Soledad no deseada":** en las jornadas de sensibilización y visibilización sobre la "Soledad no deseada" organizadas por la Mesa de Vulnerabilidad del Distrito de Moncloa-Aravaca, el Centro Municipal de Acogida San isidro participó con la construcción de un muro en el que la población pudiera manifestar a través de un mensaje la acción cotidiana que realizaría para paliar la soledad en su entorno más inmediato. El muro fue realizado por 8 residentes y en el acto se recogieron un total de 78 participaciones ciudadanas.



Muro "Soledad no deseada"

- **Tejiendo Redes**: En el marco del acercamiento intergeneracional con los Centros Municipales de Mayores del distrito Moncloa – Aravaca , se desarrolló la actividad colaborativa "Tejiendo un corazón" con motivo de San Valentín consistente en la elaboración conjunta de una pieza de ganchillo entre personas mayores y residentes. El resultado se encuentra expuesto en los espacios de mujeres situados en cada planta de la zona de descanso. La actividad finalizó con un encuentro y desayuno en el centro en el que las personas mayores realizaron entrega de una donación de gorros y bufandas tejidas para las personas acogidas. En el encuentro participaron 20 personas de los Centros Municipales de Mayores y 8 personas acogidas en el centro.
- **Gala "Grandes"**. Dentro del marco de la campaña Stop Edadismo, donde se trabaja la no discriminación por cuestiones de edad, la asociación ASISPA llevó a cabo una gala donde personas mayores desfilaron prendas de ropa que desestigmatizaban al colectivo. A dicha gala acudieron 4 personas del Centro Municipal de Acogida San Isidro.
- **Arroz 120 gramos**. La empresa de restauración 120 gramos se ofreció voluntaria para realizar una comida navideña en la que se compartieron diferentes tipos de arroces entre personal voluntario y residentes. Disfrutaron de la comida 46 hombres y 17 mujeres.





En el **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives,** la Asociación Garaje sigue desarrollando el proyecto "Mi Lugar" a través de la resiliencia y la arteterapia con las personas usuarias con el fin de mejorar sus capacidades personales y laborales a través de técnicas de creatividad innovadoras: desde el primer videoclip de rap creado en 2018, pasando por el segundo tema de 2019, El puente - video poema de 2020, la exposición de arte contemporáneo TEMPLO de 2024 hasta la última creación que se presentó en el centro el 24 de marzo de 2025 SER Y NO SER. "Mi Lugar" refuerza su interés por los programas de arteterapia a la vez que impulsa la sensibilización de la población general sobre la problemática del sinhogarismo a través del hecho cultural. Un recorrido que tuvieron la oportunidad de compartir el día 17 de febrero de 2025 en el encuentro "Descentralizando la creación cultural: Prácticas artísticas originadas desde el ámbito social" en la Biblioteca Municipal Luis Rosales situada en el barrio de Carabanchel, organizado por Acerca Cultura Madrid y CRPS Los Cármenes de la Fundación Intress, formando parte de una mesa redonda junto a una participante del proyecto.



Mesa Redonda en el encuentro "Descentralizando la creación cultural: Prácticas artísticas originadas desde el ámbito social"

SER Y NO SER apuesta por el desarrollo de un tema musical de rock con un toque final de electrónica y la grabación de un rompedor y cuidado videoclip, además de realizar numerosas actividades culturales y de acompañamiento individualizado que han ayudado a asimilar los contenidos y a desarrollar grupalmente las potencialidades de cada participante.



Cartel del estreno del nuevo videoclip SER Y NO SER

Desde el **Centro Juan Luis Vives** se han desarrollado en el entorno comunitario un total de 22 actividades, con la participación de 158 personas, entre las que han destacado:

- **Actividades deportivas:** con el objetivo de fomentar el deporte y un ocio saludable como asistir a un torneo de pádel en Madrid Arena, un partido de baloncesto.
- **Actividades culturales:** como visitas a museos y espectáculos de artes escénicas, jardín botánico o exposiciones.
- **Encuentro de coordinación con la Fundación Juan XXIII** donde se imparte formación para la consecución de un empleo.





Actividades desarrolladas por el Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives en el entorno comunitario

Desde el **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta**, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- **Museo Thyssen**: Actividad donde se trabaja el empoderamiento de la mujer a través de diferentes obras pictóricas. Participaron 8 mujeres.
- **Actividad Museo del Prado. Prado inclusivo dentro del proyecto Marcos de Mira**: Es una actividad que busca promover la participación y la contribución cultural de todos los colectivos vinculados con la diversidad. Este programa potencia las habilidades y las capacidades de cada persona, y celebra la diversidad como una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad. Participación: 7 usuarios (3 mujeres y 4 hombres).
- **Museo Antropológico:** Actividad en la que a través de una entrevista que realizaron a las usuarias y unas fotos se trataba de luchar contra el estigma. Participación: 2 usuarias.
- **Participación en el Orgullo Q+:** Actividad en la que se acudió con los usuarios al desfile del Orgullo y al concierto de música en la Plaza de España. Participaron 7 personas. (5 mujeres y 2 hombres).



Imágenes de las diferentes actividades organizadas desde Puerta Abierta

Desde el **Programa A Tiempo**, se han desarrollado las siguientes actividades en los entornos comunitarios:

- **Participación en el Torneo de Fútbol-sala del Barrio de San Blas-Canillejas,** teniendo en cuenta la motivación de este deporte por parte de las personas atendidas en el programa, se participó en este torneo en septiembre de 2025, con la participación de 15 participantes.
- **Colaboración y participación en el Espacio vecinal de Actividades socioculturales y comunitarias: ¨ESTO ES UNA PLAZA¨.** Contribuyendo al mantenimiento del espacio, donde participaron 4 usuarios.
- **Coordinación con el Centro de Servicios Sociales Luz Casanova**, con dirección del centro, y la participación de Coordinador/Coordinadora Adjunta y 1 usuario, para dar a conocer el trabajo que realizan, realizar un seguimiento de la intervención, actualizar empadronamientos, odontología, formaciones, búsqueda de empleo, atención jurídica que pudieran realizar, así como apoyo en la búsqueda de vivienda para este perfil.
- **Participación en reuniones del grupo convivencia vecinal**, con 4 jóvenes.
- **Reunión con el Colegio Larra** donde se participa con la dirección del colegio y representación del AMPA para realizar seguimiento del programa, conocer malestares, inquietudes, mejoras, evaluación, y continuar con actividades grupales por ambas partes. Se planifica una actividad en octubre/noviembre que une y teje redes entre alumnado y usuarios del programa.
- **Actividad Batalla naval del Agua en Puente de Vallecas**. Con la unión, y dando a conocer el programa, con la Cofradía Marinera de Vallecas, que se celebró el 20 de julio, en el que participaron 7 jóvenes del programa.
- **Participación Feria de Empleo en Vallecas el día 24/09/2025**: en ella participaron 4 usuarios del programa acompañados de una Educadora social, entregando CV, realizando mediación con Empresas, dándose a conocer, realizando role-playing de entrevistas.




Jóvenes de A Tiempo participando en torno de fútbol en el barrio de San Blas



Batalla naval del Agua Puente de Vallecas




Participación en actuaciones vecinales por parte de los jóvenes de A Tiempo

Otra de las actuaciones en las que participan las personas que residen en los centros y programas de la Red Municipal son los **Aniversarios**, en los que organizan actividades que les motiven, en función de sus intereses, organizando grupos de trabajo por parte de los residentes, escuchando propuestas, motivaciones e intereses comunes para organizar y planificar espacios de ocio y celebración, siendo oportunidades para darse a conocer en el ámbito comunitario, ya que los aniversarios son una oportunidad para invitar a los recursos del barrio y del distrito.





Recursos de la Red Municipal	Nº total de actividades/ acciones realizadas en espacios comunitarios	Nº total de personas que han participado en las actividades/ acciones en espacios comunitarios
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	11	220
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	5	33
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	24	159
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	7	36
Centro Municipal de Acogida y de Día "La Rosa"	14	147
Programa "Housing Led"	9	45
Programa "No Second Night"	4	32
Programas Housing First	7	46
Programa "A Tiempo"	7	35
Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado	6	36
Centro Municipal de Acogida Temporal "Pedro Meca"	6	24
TOTAL	**100**	**813**

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
43.1. Se fomentará la realización de actividades o acciones en los diferentes espacios comunitarios, para facilitar la visibilización de las capacidades de cambio y recuperación de las personas usuarias.	• 100 acciones y/o actividades realizadas. • 813 personas que han participado en ellas.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
43.1. Se fomentará la realización de actividades o acciones en los diferentes espacios comunitarios, para facilitar la visibilización de las capacidades de cambio y recuperación de las personas usuarias.	• N.º de acciones y/o actividades realizadas. • N.º de personas que han participado en ellas.	• DGISyCD

13 Objetivo específico: **Fomentar la participación de las personas sin hogar en las decisiones sobre sus itinerarios vitales y en las dinámicas de los centros o recursos donde pudieran estar acogidos**

LINEA 44 – Creación de grupos de personas usuarias en cada recurso de la red municipal, para valorar los servicios prestados y sugerir mejoras en los dispositivos

44.1 SE CREARÁN GRUPOS DE PERSONAS USUARIAS PARA VALORAR SERVICIOS Y REALIZAR PROPUESTAS DE CAMBIO

Para la adecuada adaptación de los centros y programas a las necesidades de las personas alojadas, desde los diferentes dispositivos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar se desarrollan grupos, así como diversas acciones e iniciativas, como es el caso de:

- **Centro Municipal de Acogida San Isidro:**

Proyecto zona de mujer. Durante el ejercicio anterior se habilitaron espacios de descanso o salas de estar en las dos plantas de habitaciones destinadas a mujeres del centro de acogida.

En el presente año, dichos espacios han sido decorados y personalizados por las propias usuarias, con el objetivo de favorecer la apropiación del entorno y la normalización de la estancia en el recurso. Además, se han instalado estanterías equipadas con libros donados por la Biblioteca Municipal, fomentando así el acceso a la lectura y el uso cultural de los espacios comunes.

Durante el presente año se han puesto en marcha **asambleas de mujeres organizadas** por zonas de convivencia, con el propósito de mejorar los espacios comunes, recoger sus aportaciones y promover propuestas de mejora. Estas asambleas, de carácter semanal y continuidad temporal, han permitido identificar necesidades y solicitar elementos de adecuación en los habitáculos, favoreciendo el mantenimiento del orden, la habitabilidad y una convivencia más positiva.

A lo largo de 2025 se han implementado **encuestas de participación** como herramienta de expresión y evaluación, con el objetivo de recoger la opinión de las personas acogidas, así como identificar áreas de mejora y nuevas propuestas relacionadas con las actividades de ocio, las acciones desarrolladas y la atención recibida en el centro. Se han realizado 3 encuestas a lo largo de 2025:

1. Satisfacción con el nuevo sistema de apertura electrónica de las habitaciones.

2. Solicitud de propuestas para actividades puntuales, talleres. Se valora por el 100% de las personas encuestadas (30 p) como positiva la existencia de actividades de ocio en el Centro.

3. Cuestionario de satisfacción de las actividades realizadas. En esta ocasión la participación fue de 36 personas, valorando las actividades como positivas la atención profesional recibida como buena y solicitando una mayor difusión de las actividades por medios alternativos a los actuales.

Se ha mantenido durante este periodo el buzón de sugerencias. Semanalmente se procede a la lectura y análisis de las propuestas, dando respuesta y valorando cada una de ellas.

Por último, se han continuado celebrando las **asambleas mensuales,** consolidándose como un espacio estable de participación y diálogo. En cada convocatoria se observa un incremento progresivo en la implicación de las personas usuarias, lo que refleja un mayor interés en compartir propuestas, expresar necesidades y contribuir activamente a la mejora de los servicios. Estas reuniones se han convertido en un instrumento clave para fortalecer la comunicación, fomentar la corresponsabilidad y avanzar en la construcción de soluciones consensuadas que respondan a las realidades del colectivo atendido.

Se han mantenido las citas con dirección, dedicándose una mañana cada 15 días a citas individuales donde las personas pueden realizar observaciones, sugerencias y propuestas de tal forma que se conocen las inquietudes y preocupaciones de las personas usuarias

- **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives:**

Comunidad de Vecinos. En el Centro de Acogida Juan Luís Vives las personas usuarias participan activamente en Asambleas que denominamos Comunidad de Vecinos, algo parecido a las Comunidades de Vecinos de cualquier bloque de viviendas, Con una regularidad cuatrimestral, las personas alojadas exponen las dificultades que encuentran en el módulo en el que viven, tanto averías detectadas como necesidades que pueden no haber sido solventadas. Estas Comunida-

des finalizan con una dinámica de grupos para potenciar las relaciones interpersonales y además se le informa de actividades de ocio y tiempo libre que o bien se están desarrollando o se pueden realizar tanto en el Centro como en el barrio y en Madrid. Este año se han celebrado dos Comunidades con un total de 120 participantes, una en febrero con 53 participantes y otra en junio con 67.

•Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa:

Las personas que viven en situación de calle frecuentemente enfrentan una realidad en la que se sienten ignoradas y excluidas por la sociedad. En el centro, se trabaja para cambiar esta percepción, promoviendo su participación, el ejercicio del derecho a expresarse y el fortalecimiento del sentido de pertenencia. Para que esto sea posible, se llevan a cabo actividades en las que se ofrece el espacio para conocer los intereses y motivaciones de los residentes.

En primer lugar, se celebran las **Asambleas Generales** con carácter mensual y se sigue un orden del día anteriormente redactado según las necesidades detectadas que la plantilla de trabajadores considera que hay que poner en común para el buen funcionamiento del recurso.





Asamblea General en el Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa

La asamblea funciona como espacio de convivencia donde también se trabajan las inquietudes y motivaciones de las personas usuarias. Allí se abordan asuntos de interés general y, se abre un apartado para exponer propuestas de mejora, exponer quejas o sugerencias de actividades que les complementen en el día a día. Aunque no son de obligada asistencia participa un número considerable de residentes. Entre el 01/12/2024 y el 30/10/2025 se llevaron a cabo un total de 7 asambleas con una media de 12 participantes en cada sesión. De estas asambleas surgen diferentes propuestas, entre las que destacan:

- Torneo de ajedrez
- Cine La Rosa
- Deportes varios (baloncesto, pingpong, etc.)

En la misma línea, se puso en marcha un **taller semanal llamado Café y Actualidad**, concebido como un espacio para favorecer la integración de las personas usuarias a través del análisis de noticias y sucesos actuales. El objetivo no solo es promover la participación mediante la reflexión y el debate, sino también impulsar la creación de vínculos y redes de apoyo. Este taller busca generar nuevas experiencias que resulten enriquecedoras para quienes asisten, brindándoles la oportunidad de expresar sus opiniones, disfrutar y compartir distintos puntos de vista. Además, no solo se busca conectar con la noticia y la actualidad, sino que sirve para que las personas participantes aporten contexto de las noticias, evoquen situaciones similares que han vivido y que puedan entender el contexto en el que viven. Por otro lado, surgen conversaciones nacidas de sus propios intereses, siendo una actividad guiada pero abierta a las motivaciones propias de cada uno de ellos.



Taller Café y Actualidad

Por otro lado, se realizan las **encuestas de satisfacción** centradas en el servicio de alimentación del centro. Estas encuestas facilitan que las personas usuarias puedan expresar los aspectos positivos y negativos del servicio de catering a través de un cuestionario cerrado que culmina con una pregunta abierta para poder expresar cualquier inconveniente o propuesta de mejora. Se pretende que la realización de estas encuestas sean a todas las personas usuarias que realizan servicio de comedor.

Además, con el fin de hacer más enriquecedoras las posibles mejoras, se crea un **grupo de trabajo** de 7 participantes, todas ellas personas usuarias del Centro de Municipal de Acogida y de Día La Rosa en el que, a través de preguntas abiertas guiadas por la dirección del centro y educación social, se pretende generar debate y poder hacer un análisis más exhaustivo de los servicios de comedor con el fin de que, en la medida de lo posible, se puedan realizar mejoras.



Grupo de trabajo del Centro Municipal de Acogida La Rosa

Por último, desde el área de Enfermería y Educación social junto al servicio externo de la Unidad Móvil Madroño, se han implementado **asambleas en la Sala de Reducción de Daño** para las personas adscritas al programa, con el fin de mejorar el programa y crear una experiencia más positiva en torno al proyecto. Estas son de carácter abierto, centradas en abordar las problemáticas que surgen en el día a día en torno a la convivencia en la Sala de Reducción del Daño y por otro lado también se centran en cuestionar y replantear nuevas alternativas para hacer más acogedor el tiempo que se pasa en la Sala

- **Programa Housing Led:**

Desde **"Construyendo Hogar"**, la valoración del servicio no se realiza en grupo, sino de forma individual. Realizar la encuesta de satisfacción es algo voluntario, y han participado 32 personas. A su vez se cuenta con el buzón de sugerencias (en sobre cerrado): se han recibido 3 sugerencias en 2025. Y algo parecido sucede desde **"Hogares para la autonomía"**, donde la evaluación de Satisfacción con el Servicio se realiza mediante cuestionarios aplicados tanto en formato online como en formato presencial, que recogen tanto la valoración con el servicio como propuestas y sugerencias de mejora.

- **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta:**

Comité de residentes, formado por un grupo de 3 usuarios que querían participar en la mejora del centro en todo su conjunto: iniciativas, acciones, convivencia, etc. Tienen una reunión mensual para tratar diferentes aspectos que pueden afectar a todos los aspectos del centro. Contribuye a fomentar la colaboración entre las personas usuarias del centro, aumentar los procesos participativos y el grado de implicación con los distintos procesos de funcionamiento diario, dotar de responsabilidades y nuevos roles a las personas integrantes y crear un espacio para dar voz a las múltiples demandas que se generan en un centro de estas dimensiones. Participan en las Asambleas generales con el resto de residentes, en las reuniones del Comité con profesionales de apoyo y mantienen reuniones con Dirección de carácter mensual.

Asambleas Generales, reuniones lideradas por el comité de residentes, dirigido a todas las personas usuarias del centro que tiene como finalidad poner en común propuestas de mejora del recurso y de la vida en el mismo.

•**Programa No Second Night** cuenta, entre otras, con las siguientes herramientas para valorar el servicio prestado y proponer cambios en el mismo:

Encuestas de satisfacción, herramienta de evaluación que las usuarias cumplimentan trimestralmente y de manera anónima para reflejar su grado de satisfacción con el programa y la atención recibida por parte de los profesionales.

Cuestionarios de autopercepción inicial, de seguimiento y final, se trata de cuestionarios que las mujeres participantes cumplimentan en el momento de acogida en el programa, de forma semestral y en el momento de su salida, en los que reflejan su percepción acerca de sí mismas y su situación, con el objetivo de medir el impacto que ha generado en ellas el hecho de ser alojadas en el programa.

Asambleas, espacio de discusión grupal donde se manifiestan las dificultades existentes en el dispositivo de acogida y se ofrecen alternativas y soluciones, tanto desde el equipo profesional como por parte de las mujeres participantes. También se utiliza para ofrecer nuevas propuestas existentes en el entorno comunitario, del municipio o información relevante para su proceso vital. A lo largo del año se han celebrado 13 Asambleas que han contado con la participación de 169 personas.

Grupo de Discusión (GD). Espacio de evaluación interna del programa desde la perspectiva de las propias participantes con varios objetivos: conocer el impacto que ha supuesto el acceso al programa a nivel biopsicosocial; valorar la cobertura de necesidades básicas y el acompañamiento social prestado; medir la vinculación al entorno comunitario; extraer propuestas para la mejora del servicio prestado. Se han realizado dos grupos de discusión en el primero con 10 participantes y en el segundo con 7.

•**Programa A Tiempo:**

Desde el Programa A Tiempo se han llevado a cabo diversas propuestas para fomentar la participación de las personas que están en nuestro recurso de valorar dichos servicios. A continuación, se detallan estas iniciativas:

Grupo de propuestas de actividades, ocio, talleres por los propios usuarios liderado por Omar, referente de apoyo. En el que han participado 20 de las personas alojadas.

Encuestas de Satisfacción del programa. Se han realizado, desde diciembre de 2024 hasta mayo, a 48 personas usuarias, siendo muy satisfactorio el resultado del programa. Desde mediados de este año, se realizan 58 encuestas de satisfacción, destacando satisfactoriamente el apoyo recibido, obteniendo menos satisfacción en la comida e instalaciones.

Encuestas de satisfacción de actividades de ocio. Durante cada actividad desarrollada se ha pasado el cuestionario de satisfacción. Se ha creado un grupo de propuestas, liderado por Omar referente de apoyo, para tratar aquellos temas de interés, en la que han participado 20 usuarios de la pensión, al igual que el desarrollo en este verano de la salida de Ocio, en la que han participado 20 jóvenes, en dos grupos de 10 personas, siendo la actividad en un **Campamento de surf,** realizando una evaluación siendo la misma muy satisfactoria.



Grupo de trabajo del Centro Municipal de Acogida La Rosa

•Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo:

Asamblea de Mujeres. Instrumento semanal de comunicación, debate, información y acuerdos entre las usuarias con el equipo profesional del Beatriz Galindo con objeto de establecer igualdad de oportunidades para participar y en el que se pretende conseguir una respuesta colectiva. Con 47 mujeres.

Asamblea de Habitación. Instrumento bimensual de mediación y acuerdos entre las usuarias de una habitación a fin de establecer igualdad de oportunidades para participar y en el que se pretende conseguir una respuesta colectiva. Han participado 14 mujeres.

Asamblea de Pensión. Instrumento quincenal de comunicación, debate, información y acuerdos entre las usuarias de pensión y el equipo del Beatriz Galindo con objeto de establecer igualdad de oportunidades para participar y en el que se pretende conseguir una respuesta colectiva. Con 20 mujeres.

Asamblea de sala de Reducción del Daño. Instrumento mensual de mediación y acuerdos de interés común entre las usuarias de la Sala de Reducción de Daño. Con la participación de 8 mujeres.

Asamblea de la Reducción del Daño: espacio donde se abordan temas relacionados con el consumo en el barrio y cómo cuidar y ser cuidadas en el mismo, reduciendo el posible daño individual y comunitario. Con 20 participantes.

Taller Galindo Evalúa. Se realizan cuestionarios de satisfacción individuales de manera cuatrimestral (3 veces al año) de forma que se recoja la valoración de las mujeres respecto a las actividades grupales de manera individual. Con 20 participantes.

•Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado:

Buzón de sugerencias. El buzón de sugerencias, ubicado en la sala multiusos y de libre acceso, está disponible para que las personas usuarias puedan presentar propuestas de mejora en cualquier momento.

Taller Grupo de Participación. Con el fin de favorecer la implicación y dar voz a las personas usuarias, el Grupo de Participación ha pasado de reunirse quincenalmente. En cada encuentro se han abordado diferentes temas y actividades que han permitido generar propuestas, tomar decisiones colectivas y fortalecer la cohesión del grupo. Entre las temáticas tratadas destacan:

- Celebraciones y festivos de interés: favorece la expresión de preferencias culturales y personales, creando un calendario común más inclusivo.

- Planificación de salidas socioculturales, cinefórum y actividades de ocio: facilita la detección de intereses y nuevas experiencias educativas, culturales y recreativas.

- Elección de cursos formativos: abre oportunidades de aprendizaje y desarrollo personal, mejorando la empleabilidad y las competencias individuales.

Se han realizado dinámicas específicas para que las personas usuarias desarrollen habilidades en la resolución de conflictos, el compromiso y la colaboración grupal. Estas acciones favorecen procesos participativos y empoderan a los y las participantes, haciéndoles protagonistas en la organización de las actividades.



Taller de Participación Emociones

Encuestas de satisfacción talleres grupales (trimestrales). Reflejan el compromiso con la escucha activa y la mejora continua. Se realizan en formato digital mediante código QR y en papel, con el objetivo de recoger la valoración de las personas participantes sobre los talleres realizados en distintas áreas: Social, Empleo, Ciudadanía, Ocupacional, Promoción de la salud y Participación Comunitaria. Estas encuestas permiten detectar de manera temprana incidencias o necesidades de ajuste, introducir mejoras en la organización, metodología o contenidos.

Encuestas de satisfacción servicio. Semestralmente se ponen a disposición de las personas usuarias encuestas de satisfacción, tanto en formato digital mediante código QR como en formato papel, con el propósito de recoger su percepción sobre el servicio recibido. La evaluación considera aspectos como la atención y resolución de dudas, las condiciones y limpieza de las instalaciones, la acogida, la puntualidad, la coordinación de los servicios y el trato del personal. Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora, constituyendo la base para la implementación de acciones de mejora continua.

•Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca:

En el centro se ha creado un espacio para asambleas que se hacen con una frecuencia bimensual. La realización de asambleas de usuarios se fundamenta en la necesidad de fomentar la participación, el sentido de pertenencia y la corresponsabilidad de las personas usuarias en la vida del recurso. Estas reuniones constituyen un espacio de diálogo horizontal en el que se promueve la escucha, la expresión de necesidades, inquietudes y propuestas, favoreciendo así la mejora continua de los servicios y el fortalecimiento del clima comunitario. Además, las asambleas permiten que las personas sin hogar ejerzan su derecho a la participación social, incrementen su autoestima, refuercen habilidades comunicativas y adquieran competencias relacionadas con la convivencia y la toma de decisiones colectivas. De este modo, no solo se mejora la gestión interna del centro, sino que se impulsa un proceso de empoderamiento que favorece la inclusión social y la autonomía personal. Durante este periodo se han hecho 4 asambleas con una participación de 42 usuarios diferentes siendo la participación media de cada sesión de 10 personas.



Asamblea en el Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca

Recursos de la Red Municipal	N.º de grupos e iniciativas realizados
Centro Municipal de Acogida “San Isidro”	3
Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”	2
Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”	1
Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”	5
Centro Municipal de Acogida y de Día “La Rosa”	5
Programa “No Second Night”	4
Programas Housing Led	1
Programa Housing First “Construyendo Hogar”	2
Programa Housing First “Hogares para la autonomía”	1
Programa “A Tiempo”	4
Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado	4
Centro Municipal de Acogida Temporal “Pedro Meca”	1
TOTAL	**33**

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
44.1. Se crearán grupos de personas usuarias para valorar servicios y realizar propuestas de cambio.	• 33 grupos e iniciativas creados.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
44.1. Se crearán grupos de personas usuarias para valorar servicios y realizar propuestas de cambio.	• N.º de grupos creados.	• DGISyCD

LINEA 45 – Garantizar la relación de confianza con el profesional de su centro de acogida o programa con el fin de valorar los cambios que puedan proponer y su puesta en práctica

45.1 SE GARANTIZARÁ LA FIGURA DE PROFESIONAL DE REFERENCIA O COORDINADOR DEL CASO DE LAS PERSONAS QUE ACCEDAN A LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL

Supone la asignación de un profesional-coordinador a cada usuario que pueda identificarse para acompañar en la aplicación del modelo centrado en la persona y el carácter individualizado de los itinerarios de inserción, que pueda permanecer presente en los avances y retrocesos de los procesos personales. Para que esto sea posible, es muy importante que exista una vinculación positiva.

Este acompañamiento resulta imprescindible tanto en los momentos iniciales de vinculación como en los de autonomía y desinstitucionalización.

Un ejemplo de esta labor de vinculación inicial la empiezan a trabajar los equipos de calle, que entre los distintos aspectos que abordan en los procesos de intervención con cada persona, tratan de articular alternativas que favorezcan el acceso a recursos de alojamiento, ya sea dentro como fuera de la red. Que la persona cuente con un profesional de referencia genera que la persona disponga de un profesional con el que poder contar. Con la apertura del Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca este aspecto ha sido muy valorado por las personas alojadas y los propios profesionales dado que permite una continuidad en el proceso de intervención con los mismos profesionales una vez la persona ya ha podido ser alojada. Dado que en el Centro de Acogida Temporal Pedro Meca son los mismos equipos que vincularon con la persona detectada en calle, los que continúan con el seguimiento cuando han accedido a él. y no cambian su profesional de referencia hasta que no se haya materializado el acceso a un recurso de alojamiento más estable.

Del mismo modo, en el resto de centros y programas, en los procesos de autonomía y desinstitucionalización como los que representan las personas que, estando alojadas en los centros municipales de acogida San Isidro, Beatriz Galindo y Juan Luis Vives, por su proceso personal, pasan a ser adjudicatarias de plaza en pensión o vivienda compartida vinculada con el centro de acogida, puesto que disponen de las potencialidades idóneas para retomar su vida con mayor autonomía. En estas situaciones, se mantiene al profesional de referencia, para que la persona que ha generado un proceso de mejora no pierda el acompañamiento profesional.

Algo parecido ocurre entre los y las jóvenes del Programa A Tiempo; cuando, gracias a su proceso de autonomía y al proceso de intervención social llevado a cabo, cambian de alojamiento en pensión a una vivienda compartida dentro del mismo programa, siguen manteniendo a sus profesionales de referencia.

45.2 SE VALORARÁN CAMBIOS DEL PROFESIONAL DE REFERENCIA O COORDINADOR DEL CASO, TENIENDO EN CUENTA LA VINCULACIÓN Y EL PROCESO DE VINCULACIÓN DE LA PERSONA ATENDIDA

Independientemente de que permanezca acogido en un recurso de alojamiento o se encuentre en situación de calle, lo que se pretende es dar coherencia al itinerario de intervenciones y garantizar el acceso a los diferentes servicios y prestaciones que necesite. Este profesional coordinador del caso se podrá y tendrá que modificarse cuando se observen dificultades en la intervención y sea así necesario para favorecer su desarrollo y los procesos de mejora de la persona atendida.

En los casos de mayor dificultad de intervención o vinculación, los cambios de profesional son necesarios para favorecer mejoras en los procesos de las personas atendidas.

Desde el **Programa A Tiempo** a lo largo de este año se han hecho 8 cambios de profesional de referencia teniendo en cuenta la vinculación con la persona atendida, el cambio de profesionales por bajas, cambios de puestos laborales…

Desde el **Programa Housing Led**, todas las personas alojadas en pisos o pensiones del programa cuentan con coordinador del caso y que participa activamente en el proceso de cada persona durante su estancia en él. Los cambios de profesional que se realizan son principalmente ocasionados por conflictos con otras personas con las que conviven que obligan a cambiar de alojamiento y por tanto de profesional de referencia por cuestiones estructurales del programa. Durante este año se han producido 37 cambios.

Desde el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo** esta situación se ha dado con tres de las mujeres alojadas en el dispositivo.

Desde el **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta** se ha producido con 9 personas (6 hombres y 3 mujeres).

Desde el **Programa No Second Night**, de las 53 mujeres alojadas en el programa no se ha producido ningún cambio de profesional.

Desde el **Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa** el total de personas que se ha cambiado de profesionales de referencia ha sido de 11, para poder facilitar sus procesos y adaptarlos a sus necesidades.

Desde el **Programa Housing First "Construyendo Hogar",** se han producido 4 cambios de profesional de referencia; no se han producido cambios de coordinador del caso teniendo en cuenta la vinculación con la persona atendida. Sin embargo, si ha habido cambios en el equipo técnico, por lo que varias personas han cambiado de persona de referencia. En enero, abril y octubre ha habido cambios de tres técnicos de Servicios. Esto implica que 32 personas han tenido cambio de referente. En septiembre, ha habido cambio en una técnica de Vivienda, Esto implica que 23 personas han tenido cambio de este referente.

Desde el **Programa Housing First "Hogares para la autonomía"** se han producido 19 cambios de profesional de referencia a lo largo del año.

En el **servicio Madrid en calle**, se han producido 327 cambios a lo largo del año. Especialmente los cambios se produjeron en el mes de enero, con 156 personas, debido a la ampliación del contrato que ha supuesto un incremento de equipos de calle y equipos de asentamiento y que ha generado una restructuración de la zonificación y ámbito de intervención en el municipio.

El número de cambios realizados en los diferentes centros y programas han sido los que se detallan a continuación:

Recursos de la Red Municipal	N.º de cambios realizados de coordinador/a del caso.
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	9
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	5
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	1
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	3
Centro Municipal de Acogida y de Día "La Rosa"	11
Equipos de Calle (Servicio "Madrid en Calle")	327
Programa "Housing Led"	37
Programa Housing First "Construyendo Hogar"	0
Programa Housing First "Hogares para la autonomía"	19
Programa "A Tiempo"	8
Programa "No Second Night"	0
TOTAL	**420**

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
45.1. Se garantizará la figura de profesional de referencia o coordinador del caso de las personas que accedan a los recursos de la Red Municipal.	• 100% de personas usuarias que cuentan con coordinador del caso.	• DGISyCD
45.2. Se valorarán cambios del profesional de referencia o coordinador del caso, teniendo en cuenta la vinculación y el proceso de vinculación de la persona atendida.	• 420 cambios realizados de coordinador/a del caso.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
45.1. Se garantizará la figura de profesional de referencia o coordinador del caso de las personas que accedan a los recursos de la Red Municipal.	• Porcentaje de personas usuarias que cuentan con coordinador del caso o profesional de referencia.	• DGISyCD
45.2. Se valorarán cambios del profesional de referencia o coordinador del caso, teniendo en cuenta la vinculación y el proceso de vinculación de la persona atendida.	• N.º de cambios realizados de profesional de referencia y/ o coordinador del caso.	• DGISyCD

14 Objetivo específico: **Aumentar el acceso de las personas en situación de sinhogarismo a las rentas e ingresos mínimos para la cobertura de necesidades básicas y otras prestaciones**

LINEA 46 – Fomentar el empadronamiento en los lugares de estancia de las personas en situación de sinhogarismo

46.1 CREAR PROCEDIMIENTO DE EMPADRONAMIENTO EN LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL

El procedimiento de empadronamiento de personas en situación de sinhogarismo establecido con el Departamento de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria supone fomentar el establecimiento del vínculo de la persona empadronada en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar con los servicios sociales correspondientes con la ubicación física del recurso.

Asimismo, aunque se mantiene la intervención por parte del equipo técnico de cada recurso, este vínculo conlleva contar con un profesional de referencia en el Centro de Servicios Sociales y facilitar las tramitaciones propias de los servicios sociales como prestaciones y derivaciones a recursos de otras redes de atención.

46.2 SE FOMENTARÁ EL EMPADRONAMIENTO EN LOS CENTROS DE ACOGIDA, VIVIENDAS Y ALOJAMIENTOS, SI FUERA POSIBLE, PARA FACILITAR EL ACCESO A LAS PRESTACIONES BÁSICAS

Todos los recursos de la Red Municipal y de la red social están identificados en el servicio de padrón de habitantes de la **Subdirección General de Estadístic**a, como "establecimientos colectivos" para poder empadronar a varias personas en un mismo lugar. con el objetivo de poder ejercer el derecho al acceso a las prestaciones sociales.

En el caso de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, estos centros son: Centro Municipal de Acogida "San Isidro", Juan Luis Vives", "Puerta Abierta", "La Rosa", "Beatriz Galindo" y "Pedro Meca".

	Total de personas empadronadas	Empadronadas en centro de acogida	Empadronada en otros lugares	No empadronada
Centros de Acogida Municipales	621	336	285	60

Y en relación con los programas que cuentan con viviendas, donde las personas usuarias de las mismas se deben empadronar, las personas empadronadas son:

Programas de la Red Municipal	Total de personas empadronadas	Empadronadas en vivienda	Empadronada en centro de servicios sociales	Empadrona-da en otros lugares	No empadro-nada
Programas Housing First	153	136	0	17	10
Programa "Housing Led"	193	87	45	61	1
Programa "A Tiempo"	46	22	24	0	8
Programa "No Second Night"	56	0	16	40	1
Total	448	245	85	118	20

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

El 93% de las personas que se encuentran en la Red Municipal están empadronadas; de éstas el 54,3% están empadronadas en el propio recurso de la Red Municipal, el 37,7% en otros lugares y el 8% en el Centro de Servicios Sociales correspondiente, al estar acogido en alguna pensión de la Red Municipal. Únicamente el 7% de las personas no se encuentran empadronadas: la mayor parte de ellos por falta de documentación o porque está en proceso realizar la gestión.

46.3 SE FACILITARÁ EL ACCESO DEL EMPADRONAMIENTO EN EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA ZONA, A LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTREN SIN EMPADRONAMIENTO Y SE ENCUENTREN EN PLAZAS HOTELERAS

Las personas alojadas en programas que tienen plazas en alojamientos hoteleros donde no es posible su empadronamiento se empadronan en el Centro de Servicios Sociales correspondiente a la ubicación de dichos alojamientos con la condición de que se prevea una estancia mínima de seis meses en los mismos. Para ello, se mantienen coordinaciones periódicas entre los programas y los servicios sociales.

Es el caso de los siguientes programas:

Programas de la Red Municipal	N.º de personas empadronadas en el Centro de Servicios Sociales de referencia
Programa “A Tiempo”	16
Programa “No Second Night”	24
Programa “Housing Led”	45
Total	85

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
46.1. Crear procedimiento de empadronamiento en los recursos de la Red Municipal.	• Procedimiento creado: SI	• DGISyCD
46.2. Se fomentará el empadronamiento en los centros de acogida, viviendas y alojamientos, si fuera posible, para facilitar el acceso a las prestaciones básicas.	• 581 personas empadronadas en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.	• DGISyCD
46.3. Se facilitará el acceso del empadronamiento en el centro de servicios sociales de la zona, a las personas que se encuentren sin empadronamiento y se encuentren en plazas hosteleras.	• 85 personas empadronadas en servicios sociales que se encuentran en alojamientos hosteleros de la Red Municipal.	• DGISyCD y DGSSyAD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
46.2. Se fomentará el empadronamiento en los centros de acogida, viviendas y alojamientos, si fuera posible, para facilitar el acceso a las prestaciones básicas.	• N.º de personas empadronadas en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.	• DGISyCD
46.3. Se facilitará el acceso del empadronamiento en el centro de servicios sociales de la zona, a las personas que se encuentren sin empadronamiento y se encuentren en plazas hosteleras.	• N.º de personas empadronadas en servicios sociales que se encuentran en alojamientos hosteleros de la Red Municipal. • N.º de personas sin empadronamiento debido a la falta de documentación u otros motivos.	• DGISyCD y DGSSyAD

LINEA 47 – Acceso a las prestaciones económicas de los servicios sociales, con especial incidencia en la tarjeta de familia, cuando resulte necesario, para las personas que se encuentran en recursos de la red municipal en procesos de autonomía

47.1 SE FACILITARÁ EL ACCESO A PRESTACIONES ECONÓMICAS DE SERVICIOS SOCIALES, A PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN VIVIENDAS DE LA RED MUNICIPAL O EN OTROS PROGRAMAS DE DESINSTITUCIONALIZACIÓN.

Con el objetivo de favorecer los procesos de recuperación de las personas atendidas y de facilitar el acceso a los recursos públicos, se continúa apoyando en este plan operativo en la solicitud de las prestaciones económicas a las personas que, residiendo en vivienda, precisen por algún motivo la necesidad de apoyo en la cobertura de necesidades básicas.

Se busca garantizar el acceso a recursos a los que tienen derecho, suponiendo no solo cubrir esas necesidades, sino fomentar su autonomía y favorecer su vinculación a los servicios normalizados como un ciudadano más de Madrid. Teniendo en cuenta todas las personas de los programas que ya perciben una prestación, a lo largo de este Plan Operativo se han sumado por programas las siguientes:

Recursos de la Red Municipal	N.º de personas empadronadas en el Centro de Servicios Sociales de referencia
Programa Housing First “Construyendo Hogar”	9
Programa Housing First “Hogares para la autonomía”	11
Programa “Housing Led”	27
Programa “A Tiempo”	3
Programa “No Second Night”	6
Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”	9
Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”	3
Servicio “Madrid en calle”	194
Total	262

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
47.1. Se facilitará el acceso a prestaciones económicas de servicios sociales, a personas que se encuentran en viviendas de la Red Municipal o en otros programas de desinstitucionalización.	• 262 personas usuarias que han accedido a prestaciones económicas de servicios sociales.	• DGISyCD y DGSSyAD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
47.1. Se facilitará el acceso a prestaciones económicas de servicios sociales, a personas que se encuentran en viviendas de la Red Municipal o en otros programas de desinstitucionalización.	• N.º de personas usuarias que han accedido a prestaciones económicas de servicios sociales.	• DGISyCD y DGSSyAD

LINEA 48 – Acceso y mantenimiento de las prestaciones económicas y rentas mínimas, para personas que se encuentran en los recursos de la red municipal

48.1 SE PROMOVERÁ QUE LAS PERSONAS USUARIAS CUENTEN CON UNA RENTA E INGRESO MÍNIMO, PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS

Todas las personas usuarias de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar cuentan con los equipos técnicos para el apoyo, y en los casos necesarios también para el acompañamiento, en la gestión de solicitudes de prestaciones económicas a las que tienen derecho o en la tramitación de documentación necesaria para mantener dichas prestaciones, principalmente mediante certificados, con la finalidad de que las personas beneficiarias adquieran autonomía para su inclusión social.

Las prestaciones económicas son mecanismos de prevención y protección frente a la exclusión social, teniendo un papel clave en la inserción social de las personas y cuya finalidad es la igualdad de oportunidades y la cohesión social.

A lo largo de la temporalidad de este plan operativo, los datos son:

Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar	N.º de personas usuarias con intervención con los Equipos de Calle y que cuentan con ingresos económicos (Promedio)	N.º de personas con intervención con los Equipos de Calle que han accedido a una prestación	N.º de personas que cuentan con ingresos económicos y se encuentran en recursos de la Red Municipal (Promedio)	Nº de personas con interven-ción en Recur-sos de la Red Municipal y que han accedido a una prestación	Nº de personas que se encuentran en intervención en los recursos de la Red Municipal y no cuentan con ingresos (Promedio)
Equipos de calle (Servicio Madrid en calle)	327	81			
Centros Municipales de Acogida			388	12	300
Programas Housing First			123	10	45
Programa “Housing Led”			134	18	62
Programa “No Second Night”			35	6	22
Programa “A Tiempo”			25	2	30
(Promedio)	327	81	705	48	459

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
48.1. Se promoverá que las personas usuarias cuenten con una renta e ingreso mínimo, para la cobertura de necesidades básicas.	• 327 personas usuarias con intervención con los Equipos de Calle y cuentan con ingresos económicos, • 81 personas con intervención con los equipos de calle que han accedido a una prestación. • 705 personas que cuentan con ingresos económicos y se encuentran en recursos de la Red Municipal. • 48 personas con intervención en Recursos de la Red Municipal y que han accedido a una prestación. • 459 personas que se encuentran en intervención en los recursos de la Red Municipal y no cuentan con ingresos.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
48.1. Se promoverá que las personas usuarias cuenten con una renta e ingreso mínimo, para la cobertura de necesidades básicas.	• N.º de personas usuarias con intervención con los Equipos de Calle y cuentan con ingresos económicos. • N.º de personas con intervención con los equipos de calle que han accedido a una prestación. • N.º de personas que cuentan con ingresos económicos y se encuentran en recursos de la Red Municipal. • N.º de personas con intervención en Recursos de la Red Municipal y que han accedido a una prestación. • N.º. de personas que se encuentran en intervención en los recursos de la Red Municipal y no cuentan con ingresos.	• DGISyCD

15 Objetivo específico: Facilitar el acceso al empleo de las personas en situación de sinhogarismo a través de itinerarios personalizados

LINEA 49 – Campañas de sensibilización a empresas para promover la contratación de personas en situación de sinhogarismo, incluyendo personas extranjeras que requieran regularizar su situación administrativa

49.1 SE REALIZARÁN CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN A EMPRESAS PARA PROMOVER LA CONTRATACIÓN CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO

Talleres para la Inserción Social y el Acompañamiento para el Apoyo al Empleo Personalizado ha establecido contactos continuados con diversas empresas con el fin de promover la inserción laboral de las personas usuarias. Estas actuaciones persiguen un doble objetivo: por un lado, facilitar la incorporación al mercado laboral de las personas participantes y, por otro, sensibilizar y visibilizar ante el tejido empresarial sus capacidades, potencial y valía profesional.

En este marco, destaca la participación mensual en la **Mesa de Empleo del Distrito Centro**, espacio de referencia para las entidades vinculadas al empleo en la zona. Esta Mesa actúa como punto de encuentro para la definición de estrategias comunes, el intercambio de buenas prácticas y el fortalecimiento del trabajo comunitario orientado a la inserción sociolaboral, especialmente de colectivos en situación de vulnerabilidad.

Como resultado de esta colaboración, la Mesa ha impulsado la **I Feria de Empleo del Distrito Centro**, en cuya organización y diseño, Talleres participó activamente. Asimismo, asistieron a la feria 8 personas usuarias del servicio, previamente preparadas en sesiones específicas que incluyeron análisis de empresas participantes, revisión de currículums y dinámicas de role playing para mejorar la presentación personal y la eficacia en los procesos de búsqueda de empleo.

Además, se ha promovido y acompañado la participación de personas en búsqueda activa de empleo en distintas **Ferias de Empleo de la Ciudad de Madrid**, donde se contó con la presencia de un número significativo de empresas con procesos de selección activos. En estos espacios se entregaron currículums y se estableció un contacto directo con responsables de contratación, destacando las ventajas de incorporar a personas en situación de sinhogarismo: generación de un impacto social positivo, variedad de competencias, incentivos y bonificaciones, compromiso y motivación.

De manera complementaria, se han mantenido **15 reuniones con empresas** a lo largo del periodo. Estos encuentros han servido para dar a conocer los Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado, la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar y las capacidades profesionales de las personas usuarias. El objetivo es generar oportuni-

dades laborales reales mediante un acceso adaptado que responda tanto a las necesidades de las empresas como a las características y potencial de las personas atendidas.

La Fundación Desarrollo y Asistencia, a través de su proyecto **"Mentoring for a job"**, durante el año 2025 se ha continuado con un importante trabajo de prospección y sensibilización con distintas empresas.

Además de las colaboraciones ya vigentes con Fundación Integra, Ineco y Ranstad, en 2025 se contactó con Fundación Ilunion llegando al compromiso de valorar de manera personalizada a los usuarios de Mentoring que cumplieran con los requisitos de los puestos, estableciendo un proceso conjunto para comunicar las candidaturas efectuadas desde Mentoring.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
49.1. Se realizarán campañas de sensibilización a empresas para promover la contratación con personas en situación de sinhogarismo.	• 2 campaña realizadas • 19 empresas alcanzadas.	• Agencia para el empleo y DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
49.1. Se realizarán campañas de sensibilización a empresas para promover la contratación con personas en situación de sinhogarismo.	• N.º de campañas realizadas. • N.º de empresas alcanzadas.	• Agencia para el empleo y DGISyCD

LINEA 50 – Diseño de programas de formación y empleo adaptados a las necesidades de las personas sin hogar atendidas en la red, contando con la participación de diferentes actores

50.1 SE REALIZARÁN ACCIONES FORMATIVAS ADAPTADAS A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

En **Talleres para la Inserción y Apoyo al Empleo Personalizado**, durante este periodo, se ha continuado acompañando a personas atendidas en la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, ofreciendo espacios grupales para favorecer su autonomía e integración.

El programa ha mantenido al 100% la ocupación en las 60 plazas (40 en turno de mañana y 20 en tarde) y organiza su contenido en cinco áreas:

- Social: mejora de comunicación y herramientas cotidianas (lectoescritura, español, participación).
- Empleo: competencias laborales y digitales para aumentar la empleabilidad.
- Ocupacional: actividades creativas como recurso terapéutico (CreArte).
- Ciudadanía: conocimiento del entorno, derechos y obligaciones.
- Salud: hábitos de autocuidado y bienestar integral.

Los talleres se adaptan al grado de autonomía de cada persona y fomentan la participación comunitaria como eje transversal del proceso de inserción.



Taller de acompañamiento laboral

Durante este periodo dentro del programa de **Mentoring for a job** se han desarrollado dos ediciones del programa, ambas con resultados positivos en la inserción laboral:

- Primera edición (septiembre 2024 – febrero 2025): Se admitieron 15 participantes. De ellos, 4 abandonaron y 2 no contaban con permiso de trabajo. Completaron el programa 9 personas con permiso de trabajo, de las cuales 6 consiguieron empleo.

- Segunda edición (febrero – junio 2025): Se admitieron 21 participantes. De ellos, 7 abandonaron y 3 no tenían permiso de trabajo. Finalizaron el programa 14 personas, de las cuales 11 contaban con permiso de trabajo. Entre ellas, 6 lograron empleo. El acompañamiento y la mentoría son herramientas clave para facilitar el acceso al empleo. Estos resultados refuerzan la importancia de mantener y seguir optimizando el programa para incrementar la participación y reducir el abandono.



Grupo Mentoring for a job

Además de los dos proyectos anteriores, cada recurso de la Red Municipal, en el ámbito de su centro o programa y en el marco de su proyecto específico, realizan acciones que incluyen formación orientada a la preparación para el empleo con el objetivo de favorecer la autonomía personal y profesional de las personas participantes.

Asimismo, los equipos pueden derivar a otros recursos especializados cuando se detectan necesidades adicionales (por ejemplo, orientación jurídica, apoyo social o formación técnica), asegurando un acompañamiento integral. Todo ello está encaminado a la inserción laboral, reforzando las competencias y oportunidades de quienes participan en el programa.

50.1 SE PROMOVERÁN PROGRAMAS DE EMPLEO PERSONALIZADO

En este periodo desde **Talleres para la inserción y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado**, el Servicio de Acompañamiento para la Inserción Laboral se desarrolla mediante itinerarios personalizados diseñados conjuntamente entre la persona usuaria y la profesional de referencia, con el objetivo de establecer tareas y metas adaptadas a sus necesidades, situación y potencial. En la fase inicial se realiza un análisis integral de la formación, trayectoria profesional, intereses, expectativas y disponibilidad de la persona, que sirve de base para diseñar un Plan de Atención Individualizado (PAI) orientado a aumentar la autonomía y competitividad en el mercado laboral.

Se ha fomentado la autonomía de las personas usuarias en la búsqueda y acceso a recursos formativos y oportunidades laborales: inscripciones y seguimiento de candidaturas en portales de empleo, agencias de colocación, empresas de empleo temporal, empresas de inserción y centros especiales de empleo. Se promueve la participación en Ferias de Empleo y actividades de networking.



Taller de acompañamiento laboral

Se brinda apoyo en distintas gestiones, como la obtención del certificado de exclusión social, la orientación sobre procesos de homologación de títulos, la tramitación de la vida laboral o el asesoramiento en la renovación de documentos. Asimismo, en la fase de incorporación al empleo, se ofrece orientación sobre derechos laborales, comprensión de funciones, organización de horarios y adaptación a las dinámicas de trabajo, lo que favorece tanto la integración de la persona como la estabilidad en el puesto.

El itinerario se revisa trimestralmente permitiendo ajustar objetivos, reforzar aspectos pendientes y adaptarse a nuevas oportunidades o dificultades, garantizando así una evolución hacia la inserción sociolaboral total.

Desde noviembre de 2024 hasta el 31 de octubre de 2025 se han atendido a 83 personas en el Servicio de Acompañamiento para la Inserción Laboral. Se han realizado 39 nuevos itinerarios personalizados y 39 revisiones.

Taller Intensivo de Competencias Digitales para Mentoring for a Job: en colaboración con Nadiesolo surge esta acción como respuesta a la necesidad detectada en el programa de Mentoring for a Job de fortalecer las habilidades informáticas con el fin de mejorar las posibilidades de inserción laboral de las personas participantes.

El trabajo en red entre ambos proyectos ha permitido articular una respuesta conjunta y llegar a personas procedentes de diferentes recursos de la red: Centro Municipal de Acogida San Isidro, Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo, Equipos de Calle del servicio Madrid en calle, Programa No Second Night y Programa Housing Led.

El diseño de la formación estuvo a cargo del equipo de Talleres, que elaboró una propuesta intensiva con 12 sesiones, contenidos nivel principiante y medio y metodología con enfoque práctico, orientado a la empleabilidad. Se han realizado 2 ediciones contando con 7 participantes en la primera y 8 en la segunda.

En el mes de octubre se ha puesto en marcha una nueva iniciativa técnica específica en colaboración con la Agencia para el Empleo de Madrid que tiene por finalidad una mejora de la empleabilidad que permita el acceso de las personas a los servicios especializados de empleo a través de itinerarios con las siguientes acciones y elementos:

- Un diagnóstico inicial de vulnerabilidad, nivel de competencias prelaborales y competencias básicas de las personas participantes.
- Diseño consensuado de un itinerario de entrenamiento en competencias prelaborales y básicas adecuado a cada participante.
- La participación en las actividades individuales y grupales que componen su itinerario.
- La motivación, tutorización y un acompañamiento reflexivo y creativo en el proceso de itinerario.
- La orientación jurídica necesaria en materia laboral.

Este nuevo proyecto está en fase de implementación para el inicio de las derivaciones.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
50.1. Se crearán acciones formativas adaptadas a las necesidades de las personas sin hogar.	• 30 acciones formativas creadas. • 259 personas incorporadas a las acciones de formación.	• Agencia para el empleo y DGISyCD
50.2. Se promoverán programas de empleo personalizado.	• 161 personas atendidas en los programas de empleo	• Agencia para el empleo y DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
50.1. Se crearán acciones formativas adaptadas a las necesidades de las personas sin hogar.	• N.º de acciones formativas creadas • N.º de personas incorporadas a las acciones de formación.	• Agencia para el empleo y DGISyCD
50.2. Se promoverán programas de empleo personalizado.	• N.º de personas atendidas en los programas de empleo.	• Agencia para el empleo y DGISyCD

LINEA 51 Generación de empleo a través de alianzas o acuerdos con empresas de inserción y entidades que dispongan de bolsas de trabajo o vacantes para personas en situación de sinhogarismo

51.1 SE CREARÁ EMPLEO A TRAVES DE ALIANZAS CON EMPRESA DE INSERCIÓN Y ENTIDADES QUE DISPONGEN DE BOLSAS DE EMPLEO

Desde **Talleres de inserción y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado**, con el objetivo de favorecer procesos de inclusión social a través del acceso al mercado laboral, se han llevado a cabo diversas estrategias dirigidas a la generación de empleo para personas en situación de sinhogarismo.

La participación en las Ferias de Empleo celebradas en diferentes distritos de Madrid ha impulsado el contacto directo entre entidades sociales, empresas y personas en búsqueda activa de empleo, facilitando dinámicas de intermediación laboral y sensibilización hacia la contratación inclusiva.

Gracias a la labor del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar y al Servicio de Prospección Laboral de Talleres, se han mantenido reuniones con diversas empresas y entidades, entre ellas Centros Especiales de Empleo y Empresas de Inserción como Kokua, Ilunion, Adecco, Foret, COCEMFE, Fundación Más Humano, Aralia, Intress, Eurofirms, Nortempo, Ad Los Molinos... Estos encuentros han tenido como finalidad establecer alianzas estratégicas que favorezcan la contratación y permitan ampliar las oportunidades laborales. Estas acciones persiguen consolidar una red estable de oportunidades laborales para personas en situación de sinhogarismo, reforzando su acceso a empleos de calidad.

El trabajo desarrollado en intermediación laboral ha facilitado la incorporación laboral de participantes en distintas entidades, entre ellas Kokua, Asociación El Olivar – Unidades Distritales y Asispa.

Asimismo, se han gestionado ofertas procedentes de empresas como Diswork, Grupo Fecha, Intress, Kokua, Asispa, Molgod y Grupo Osga, que han contribuido a la apertura de itinerarios de inserción sociolaboral ajustados al perfil y necesidades de las personas participantes.

Desde el proyecto de Mentoring for a job, además de mantener las colaboraciones existentes con Fundación Integra, Ineco y Randstad, en 2025 se estableció contacto con Fundación Ilunion, alcanzando el compromiso de realizar una valoración personalizada de los usuarios del programa Mentoring que cumplan los requisitos de los puestos.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
51.1. Se creará empleo a través de las alianzas con empresas de inserción y entidades que dispongan de bolsas de trabajo.	• 19 alianzas con empresas de inserción y entidades. • 5 personas insertadas laboralmente en estas empresas de inserción.	• Agencia para el empleo y DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
51.1. Se creará empleo a través de las alianzas con empresas de inserción y entidades que dispongan de bolsas de trabajo.	• N.º de alianzas con empresas de inserción y entidades. • N.º de personas insertadas laboralmente en estas empresas de inserción.	• Agencia para el empleo y DGISyCD

LINEA 52 Servicios de orientación y acompañamiento desde los recursos en los primeros contactos con potenciales empleadores, así como en las acciones necesarias para emplearse (documentación, apertura de cuentas bancarias, número de seguridad social, etc.)

52.1 SE REALIZARÁ ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PERSONALIZADO EN EL ACCESO AL EMPLEO

Los procesos de intervención individualizada incluyen orientación y acompañamiento personalizado en los itinerarios de inserción laboral, asegurando apoyos profesionales desde la búsqueda de empleo hasta su acceso.

Los centros y programas de la Red Municipal trabajan coordinadamente para ofrecer apoyo continuo, facilitar la permanencia en el empleo y promover la autonomía personal. Este enfoque integral responde a nuevas necesidades y garantiza que cada persona cuente con los recursos necesarios para su inserción laboral y desarrollo independiente.

Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar	N.º de personas en las que se realiza acompañamiento en el empleo	N.º de personas de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar que acceden a un empleo
Centro Municipal de Acogida “San Isidro”	12	3
Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”	1	2
Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”	31	20
Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”	22	3
Centro Municipal de Acogida y de Día “La Rosa”	4	-
Programa “No Second Night”	83	41
Programa “Housing Led”	39	60
Programa Housing First “Construyendo Hogar”	52	9
Programa Housing First “Hogares para la autonomía”	16	4
Programa “A Tiempo”	58	36
Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado	83	34
(Promedio)	**401**	**212**

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
52.1. Se realizará orientación y acompañamiento personalizada en el acceso al empleo	• 401 personas en las que se realiza servicio de acompañamiento en el empleo • 12 personas de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar que acceden a un empleo.	• Agencia para el empleo y DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
52.1. Se realizará orientación y acompañamiento personalizada en el acceso al empleo	• N.º de personas en las que se realiza servicio de acompañamiento en el empleo. • N.º de personas de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar que acceden a un empleo.	• Agencia para el empleo y DGISyCD

LINEA 53 Desarrollo de programas de alfabetización digital y acceso a recursos tecnológicos para facilitar el acceso a puestos de trabajo que exigen habilidades digitales

53.1 SE DESARROLLARÁN PROGRAMAS DE ALFABETIZACIÓN Y ACCESO A LOS RECURSOS TECNOLOGICOS

En este periodo, la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar ha continuado impulsando programas de alfabetización digital a través de sus distintos recursos, consolidando su papel como herramienta clave para la inserción social y laboral. Estos programas han continuado enseñando conceptos y habilidades básicas que permitan a las personas utilizar la tecnología en su vida cotidiana y acceder a nuevas oportunidades.

Asimismo, todos los centros y programas de la Red Municipal permanecen atentos a las necesidades digitales emergentes, con el propósito de diseñar nuevos talleres de apoyo adaptados a las demandas tecnológicas actuales. Estos talleres reforzarán las competencias digitales de los participantes, ampliando sus posibilidades tanto en el ámbito social como en el laboral.

Se destacan algunas propuestas realizadas durante este periodo:

Talleres de capacitación digital, que tienen como objetivo fortalecer el manejo y conocimiento de las nuevas tecnologías, un requisito fundamental para iniciar un proyecto de acompañamiento orientado a la búsqueda de empleo. A través de estas acciones, se busca que las personas adquieran las competencias básicas necesarias para desenvolverse en entornos digitales, facilitando así su acceso a oportunidades laborales y mejorando su empleabilidad.

Se ha colaborado con **Escuelas de capacitación laboral** del entorno comunitario que ofrecen talleres en microinformática y transformación digital dirigidos a población joven de hasta 36 años. Estas acciones permiten a las personas usuarias adquirir habilidades digitales básicas en entornos formativos inclusivos.

Taller de NTIC para el empleo: el taller se plantea como una herramienta para favorecer la inserción laboral, dotando a las personas participantes de competencias digitales básicas y avanzadas. Incluye el uso de portales de empleo y formación, herramientas ofimáticas, correo electrónico, organización de la información y realización de trámites en línea. De esta manera, se ha potenciado la empleabilidad, se ha reducido la brecha digital y se ha promovido una participación social activa en la era tecnológica.

Se inicia en el mes de octubre colaboración con la Fundación Orange para facilitar el acceso a las formaciones del **programa "Todos conectados"** en el que se lleva a cabo un itinerario de talleres digitales pudiendo acceder a 12 cursos relacionados con las siguientes temáticas: ciudadanía e identidad digital, seguridad en internet, aplicaciones del día a día, inteligencia artificial, redes sociales entre otros.

Recursos de la Red Municipal	Nº total de programas de alfabetización realizados	Nº total de personas que han acudido a programas de alfabetización digital
Centro Municipal de Acogida "San Isidro"	1	90
Centro Municipal de Acogida "Puerta Abierta"	-	-
Centro Municipal de Acogida "Juan Luis Vives"	8	22
Centro Municipal de Acogida "Beatriz Galindo"	2	12
Centro Municipal de Acogida y de Día "La Rosa"	1	3
Programa "No Second Night"	1	12
Programa "Housing Led"	3	10
Programa Housing First "Construyendo Hogar"	4	6
Programa Housing First "Hogares para la autonomía"	9	49
Programa "A Tiempo"	1	5
Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado	5	146
(Promedio)	**25**	**355**

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
53.1. Se desarrollarán programas de alfabetización y acceso a los recursos tecnológicos.	• 35 programas de alfabetización realizados • 355 personas que han acudido a programas de alfabetización digital.	• Agencia para el empleo y DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
53.1. Se desarrollarán programas de alfabetización y acceso a los recursos tecnológicos.	• N.º de programas de alfabetización realizados • N.º de personas que han acudido a programas de alfabetización digital.	• Agencia para el empleo y DGISyCD

LINEA 54 Reserva de cuotas para personas en situación de sinhogarismo

Esta línea no se ha desarrollado.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
54.1. Se realizará una reserva de cuota para garantizar el acceso al empleo a personas en situación de sinhogarismo.	• 0 plazas reservadas. • 0 personas incorporadas.	• Agencia para el empleo y DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
54.1. Se realizará una reserva de cuota para garantizar el acceso al empleo a personas en situación de sinhogarismo.	• N.º de plazas reservadas. • N.º de personas incorporadas.	• Agencia para el empleo y DGISyCD

16 Objetivo específico: Mejorar la salud física y mental de las personas en situación de sinhogarismo

LINEA 55 – Promoción del incremento de profesionales de salud mental en los programas y dispositivos de la red municipal para facilitar el diagnostico, el tratamiento y el seguimiento de cada paciente y de plazas en recursos específicos a través de acuerdos de colaboración de los servicios implicados

55.1 SE REALIZARÁ ANALISIS DE DATOS DE NECESIDADES DE ATENCIÓN EN INTERVENCIÓN CON SALUD MENTAL, DETECTADAS EN LA RED MUNICIPAL PARA PRESENTAR AL RESPONSABLE DEL SERVICIO

Se han mantenido varias reuniones con el Equipo de calle de Salud Mental de la Comunidad de Madrid, pudiendo compartir las dificultades y las oportunidades entre ambas redes.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
55.1. Se realizará análisis de datos de necesidades de atención en intervención con salud mental, detectadas en la Red Municipal para presentar al/a responsable del servicio.	• Análisis realizado SI	• DGISyCD y D.G de Humanización y Atención al Paciente.
55.2. Se realizará propuesta de ampliación de profesionales en los centros de acogida y en intervención en calle.	• Propuesta realizada SI	
55.3. Se realizará procedimiento de colaboración con los centros de salud mental y equipos de intervención en calle de salud mental	• Procedimiento realizado NO	

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
55.1. Se realizará análisis de datos de necesidades de atención en intervención con salud mental, detectadas en la Red Municipal para presentar al/a responsable del servicio.	• Análisis realizado (SI/NO)	• DGISyCD y D.G de Humanización y Atención al Paciente.
55.2. Se realizará propuesta de ampliación de profesionales en los centros de acogida y en intervención en calle.	• Propuesta realizada (SI/NO)	
55.3. Se realizará procedimiento de colaboración con los centros de salud mental y equipos de intervención en calle de salud mental	• Procedimiento realizado (SI/NO)	

LINEA 56 – Desarrollo de programas de formacion y sensibilización sobre salud psicoemocional al personal de los programas y recursos de la red municipal

56.1 SE DESARROLLARÁN PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE SALUD PSICOEMOCIONAL, PARA EL PERSONAL TÉCNICO DE LOS PROGRAMAS Y CENTROS DE LA RED MUNICIPAL.

Se da continuidad a la formación obligatoria dirigida al personal funcionario del Centro Municipal de Acogida San Isidro, planificada desde septiembre de 2024 y denominada **"Abordaje de la intervención profesional desde una perspectiva de cuidado"**, que persigue el objetivo de mejorar el desempeño de las funciones en el ámbito de intervención del centro desde una perspectiva de prevención de riesgos. Se trata de facilitar un marco de resolución de conflictos generados en el seno del propio equipo y/o institución.

El personal del Centro Municipal de Acogida San Isidro cuenta con el **Protocolo de actuación en materia de prevención de riesgos laborales en caso de agresiones de terceras personas**, implantado en el Ayuntamiento de Madrid, para todo el personal municipal, una herramienta clave para prevenir y gestionar situaciones de violencia hacia el personal en el desempeño de sus funciones. Este protocolo establece medidas preventivas, procedimientos de actuación y mecanismos de seguimiento para garantizar la seguridad y el respeto en el entorno laboral.

Además, se participa activamente en el Comité de Salud Laboral del Ayuntamiento, cuyo objetivo es velar por la protección y el bienestar del personal municipal, promoviendo entornos de trabajo seguros y saludables.

Por otra parte, en los diferentes recursos de la Red Municipal, en relación con la salud psicoemocional de los equipos hay que indicar que todas las formaciones reflejadas en la línea 20 incluyen un espacio de reflexión y de cuidar esa salud psicoemocional de los equipos.

Atendiendo a esta demanda se han realizado las siguientes acciones formativas:

- **Grupos de supervisiones externas:** supervisión externa en la que participan los profesionales, en las que se genera un espacio de encuentro entre profesionales del mismo servicio, posibilitando la mejora de la comunicación, el fomento de la participación, el crecimiento profesional mediante la aportación de recursos y el abordaje de dificultades laborales, posibilitando el intercambio de buenas prácticas, experiencias y estrategias de afrontamiento. Han participado un total de 62 profesionales.
- **Bienestar emocional y prevención del desgaste profesional:** de 4 horas de duración en el que ha participado 66 profesionales.
- **Gestión del estrés**: concepto de estrés, cómo afecta a las personas, qué es el estrés laboral, y los factores psicosociales, factores de protección y técnicas de relajación, respiración y cognitivas, técnicas de gestión del tiempo y de mejora en habilidades sociales.
- **Dialogo Social**: Diálogo social como una herramienta clave para el bienestar de los equipos.

Se trata de destacar valores como la confianza, la iniciativa, la responsabilidad, el promover la libertad de expresión de los técnicos en el lugar de trabajo.

- **Aprender técnicas de reducción del estrés,** formación orientada a proporcionar herramientas para la prevención y gestión del estrés, abordando conceptos como el estrés adaptativo, el estrés agudo, episódico y crónico. Ofrece técnicas prácticas para su reducción en el día a día, con el objetivo de capacitar para afrontar situaciones estresantes de manera saludable, mejorar la toma de decisiones y disminuir el desgaste emocional.
- **Autocuidado para profesionales**: Atención centrada en mi persona, dirigida a profundizar en la intervención psicosocial en crisis, analizando estrés, frustración, la curva de la hostilidad y el acompañamiento en el duelo. Se trabaja desde la Atención Centrada en Mi Persona, fomentando autoconocimiento, autoestima y psicología positiva. Finalmente, se presentan técnicas de afrontamiento y relajación, como mindfulness y ejercicios prácticos, para reducir el estrés y mejorar la eficacia en la intervención profesional.
- **Gestión emocional y bienestar para profesionales sociosanitarios**, curso que capacita a los/las profesionales para asumir un papel activo en su autocuidado, abordando aspectos esenciales para el bienestar profesional, como ergonomía, ejercicios clave, salud y nutrición, ejercicio físico y salud laboral, así como prácticas formales e informales de mindfulness. Los conocimientos adquiridos se convierten en herramientas prácticas que permiten mejorar la intervención, reducir el desgaste emocional, prevenir el burnout y mantener la calma en situaciones de crisis, garantizando un acompañamiento centrado en la dignidad de cada persona.
- **Bienestar emocional:** Determinación del bienestar emocional. Estrés individual y grupal. Técnicas para reducir el desgaste emocional, aspectos que pueden incidir en el control del estrés.
- **Gestión de las emociones**: Conocer la inteligencia emocional. Diferenciar entre los distintos modelos de inteligencia emocional. Aprender cómo gestionar diferentes emociones que surgen en el día a día (enfado, miedo, tristeza…).
- **Gestión del estrés**: Conocer qué es el estrés, los distintos tipos de estrés que existen, cómo nos afecta en nuestra vida diaria y en nuestro comportamiento. Aprender a gestionar y manejar el estrés laboral para minimizar los síntomas con diferentes técnicas de relajación, cognitivas, hábitos de vida saludables etc. Conocer estrategias para gestionar el estrés tanto en nuestro puesto de trabajo como en nuestra vida cotidiana.
- **Gestión del tiempo:** Diferenciación entre el modelo clásico y el moderno. Conocer las técnicas de gestión del tiempo: planificación, delegación, omisiones necesarias. Aprender a reconocer los factores perjudiciales para la gestión del tiempo como por ejemplo los "Ladrones del tiempo".

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
56.1. Se desarrollarán programas de sensibilización sobre salud Psicoemocional, para el personal técnico de los programas y centros de la Red Municipal.	• 12 acciones formativas realizadas. • 254 profesionales que han accedido.	• DGISyCD.

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
56.1. Se desarrollarán programas de sensibilización sobre salud Psicoemocional, para el personal técnico de los programas y centros de la Red Municipal.	• N.º de acciones formativas realizadas • N.º de profesionales que han accedido.	• DGISyCD.

LINEA 57 – Fortalecimiento y mantenimiento del enfoque de reducción del daño en los centros y viviendas de la red, como una alternativa a la dependencia de sustancias

57.1 SE MANTENDRÁ Y FORTALECERÁ LA INTERVENCIÓN EN LOS PROGRAMAS DE REDUCCIÓN DEL DAÑO, EN LOS DIFERENTES RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

Se mantiene el trabajo conjunto con el Instituto de Adicciones en las salas de consumo controlado de los centros municipales de acogida Beatriz Galindo, La Rosa, Puerta Abierta y San Isidro, con programas de reducción de daños dentro de los propios recursos de alojamiento.

Las personas que han participado en la Sala de consumo controlado han sido **54 hombres y 22 mujeres. Un total de 76 personas.**

Centro Municipal de Acogida	Nº Hombres	Nº Mujeres
Beatriz Galindo	-	6
San Isidro	15	2
La Rosa	20	-
Puerta Abierta	19	14
Total	54	22

Por otro lado, desde los diferentes recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar se han recogido los siguientes datos respecto al acceso a tratamientos y seguimiento en la red de adicciones:

En los centros municipales de acogida han accedido a tratamiento y seguimiento en la red de adicciones **241 personas**.

Nº Personas	Nº Personas
Pedro Meca	35
Juan Luis Vives	18
La Rosa	12
Puerta Abierta	82
Beatriz Galindo	25
San Isidro	69
Total	241

Por su parte en los **programas de alojamiento** han accedido un total de **44 personas**. Teniendo en cuenta los diferentes programas el número de personas atendidas ha sido:

Programas de alojamiento	Nº Mujeres
Housing Led	15
Housing First “Construyendo Hogar”	20
Housing First “Hogares para la autonomía”	5
A Tiempo	3
No Second Night	1
Total	44

En cuanto a las personas en seguimiento por parte de los equipos de calle del servicio Madrid en calle, **259 personas** han mantenido tratamiento en alguno de los recursos de la red de adicciones. En este sentido, se observa un aumento considerable respecto al período anterior en el que fueron 143 personas las personas que mantuvieron seguimiento. El incremento de los espacios de coordi-

nación entre equipos de calle y equipos de proximidad así como el cambio de ubicación de la sede de los equipos de calle cerca del Centro Concertado de Atención a las Adicciones del Instituto de las Adicciones de la ciudad de Madrid ha supuesto que un mayor número de personas en situación de sinhogarismo puedan mantener seguimiento en recursos de la red de adicciones evidenciándose así la importancia de mantener un trabajo conjunto y coordinado entre ambas redes.

Durante este período se ha continuado el trabajo conjunto para el desarrollo de un procedimiento común con el fin de mejorar la atención, los canales de coordinación y el acceso a los recursos de ambas redes.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
57.1. Se mantendrá y fortalecerá la intervención en los Programas de Reducción del Daño, en los diferentes recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.	• 76 personas atendidas en las salas de Reducción del Daño. • 241 personas de centros de acogida que han accedido a tratamiento. • 259 personas atendidas en recursos de adicciones en intervención con los equipos de calle. • 44 personas atendidas en adicciones derivadas de los diferentes Programas.	• DGISyCD y SG de Adicciones.

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
57.1. Se mantendrá y fortalecerá la intervención en los Programas de Reducción del Daño, en los diferentes recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.	• N.º de personas atendidas en las salas de Reducción del Daño. • N.º de personas de centros de acogida que han accedido a tratamiento. • N.º de personas atendidas en recursos de adicciones en intervención con los equipos de calle. • N.º de personas atendidas en adicciones derivadas de los diferentes Programas.	• DGISyCD y SG de Adicciones.

LINEA 58 – Acceso a diferentes programas que faciliten la detección y diagnostico de enfermedades, favoreciendo su tratamiento

58.1 SE FORTALECERÁ EL ACCESO DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO A LOS DIFERENTES PROGRAMAS DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO QUE MEJOREN SU ESTADO DE SALUD

Con el fin de favorecer el acceso a una adecuada atención sanitaria de las personas con las que se interviene desde la Red Municipal, se mantiene la colaboración de Madrid Salud con iniciativas como el **Programa de Prevención de Tuberculosis** que permite que un alto porcentaje de personas en seguimiento por los diferentes recursos de la Red Municipal puedan ser valoradas e iniciar, en su caso, un posterior tratamiento. Igualmente, se realizan diferentes cribados para la detección de VIH, Hepatitis y enfermedades de transmisión sexual tanto desde la Unidad de Cribados de la Comunidad de Madrid como desde la Unidad Móvil Madroño perteneciente a la red municipal de adicciones. Así mismo, se mantiene la **campaña de vacunación de gripe y Covid** por parte de Madrid Salud en los centros municipales de acogida.

En el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo**, han accedido 7 mujeres al Programa de Prevención de Tuberculosis. En relación con el número de mujeres vacunadas a través del centro Madrid Salud o de su centro de salud de referencia, han sido 8 mujeres vacunadas de Hepatitis A, 7 mujeres se han vacunado de Gripe y 8 mujeres de Covid. Con respecto a otros cribados o tratamientos, 39 mujeres han tenido tratamientos de dispensación de fármacos, 11 mujeres en tratamiento de dispensación de terapia sustitutiva de opioides; 4 mujeres se han beneficiado del cribado de cáncer cérvix y 1 de cribado de cáncer de colon.

En el **Centro Municipal de acogida y centro de día La Rosa,** se ha vacunado a 5 personas de Hepatitis A y está previsto el inicio de campaña de vacunación de gripe y COVID desde noviembre de 2025. Por otro lado, se han realizado controles diagnósticos para detección de tuberculosis en ámbito hospitalario y desde Madrid Salud a 33 personas. Igualmente 10 personas han accedido a cribados de VIH.

En el **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta** han accedido al programa de prevención de tuberculosis 21 personas; se han vacunado 25 personas de Gripe y 24 personas de COVID. Igualmente 13 personas se han vacunado de Hepatitis A.

Durante el período que abarca este Plan Operativo, en el **Centro Municipal de Acogida San Isidro**, dentro del Programa de Prevención de Tuberculosis se han realizado cribados de detección con la realización de 55 pruebas de mantoux, 39 radiografías de tórax y se han supervisado dos tratamientos de TBC. Los procesos de vacunación por parte de Madrid Salud están previstos a partir de noviembre de 2025.

En el **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives**, 25 personas han participado en el programa de control de tuberculosis realizándose la prueba de Mantoux. Respecto a la campaña de vacunación de gripe y Covid, ésta se produjo en diciembre de 2024 y se vacunaron un total de 22 personas de gripe y 28 de COVID. Igualmente en julio de 2025, 28 personas fueron vacunadas de Hepatitis A.

Desde los programas de alojamiento, al poder empadronarse en la vivienda asignada, permite la vinculación con su médico de atención primaria (MAP) para la realización de pruebas diagnósticas así como vacunación.

En el **Programa Housing First "Construyendo Hogar"** se han vacunado 7 personas de gripe, 3 de COVID y 2 de Hepatitis en sus respectivos centros de salud de Atención Primaria. No ha accedido ninguna persona al programa de tuberculosis en este período y han accedido a otros cribados o tratamientos 17 personas.

En el **programa Housing First "Hogares para la autonomía"** se han vacunado 19 personas en diferentes Centros de Salud , 7 personas se han realizado cribado y/o tratamiento de VIH, 2 a tratamiento de diálisis y 6 personas han accedido a cribados y/o tratamiento de cáncer.

Desde el **Programa A Tiempo**, 5 mujeres han accedido a pruebas diagnósticas y tratamiento en ginecología y 29 jóvenes han iniciado tratamientos en diferentes especialidades sanitarias.

De las personas alojadas en el **Programa Housing Led**, 6 personas se han vacunado de gripe, 2 de COVID y 1 personas de fiebre amarilla, tifoidea y tétanos. Por otro lado 1 persona ha accedido al programa de cribado de tuberculosis.

En el **Programa No Second Night** un total de 13 mujeres se han vacunado de dosis de refuerzo de Hepatitis.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
58.1. Se fortalecerá el acceso de las personas en situación de sinhogarismo, a los diferentes programas de diagnóstico y tratamiento que mejoren su estado de salud.	• 126 personas usuarias de la Red Municipal que han accedido al Programa de Tuberculosis. • 1 campaña de vacunación realizada. • 221 personas vacunadas administradas en la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.	• Madrid Salud y DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
58.1. Se fortalecerá el acceso de las personas en situación de sinhogarismo, a los diferentes programas de diagnóstico y tratamiento que mejoren su estado de salud.	• N.º de personas usuarias de la Red Municipal que han accedido al Programa de Tuberculosis. • N.º de intervenciones realizadas en la detección y diagnóstico de enfermedades. (ITS, Hepatitis, HIV...). • N.º de campañas de vacunación realizadas. • N.º de personas vacunadas que se encuentran en la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.	• Madrid Salud y DGISyCD

LINEA 59 – Creación de protocolos de colaboración y coordinacion con hospitales y centros de salud, para garantizar el acceso a los recursos y servicios de salud a los que las personas usuarias tienen derecho

59.1 SE CREARÁN PROTOCOLOS DE COLABORACIÓN CON HOSPITALES, PARA MEJORAR LA COORDINACIÓN E INTERVENCIÓN CONJUNTA

Se ha mantenido, durante este periodo, el espacio de coordinación sociosanitaria bimensual en el que intervienen Comunidad de Madrid (Dirección General de Coordinación Sociosanitaria y Dirección General de Emergencia e Integración) y el Ayuntamiento de Madrid (Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo y la Dirección General de Servicios Sociales y atención a la discapacidad).

En este espacio de coordinación se han compartido informaciones, datos de salud pública, puesta en marcha de proyectos e incidencias y propuestas que afectan al ámbito social y sanitario.

También se ha dado continuidad al trabajo entre el Ayuntamiento de Madrid (Departamento de Samur Social y emergencia social y Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar) y la Comunidad de Madrid (Coordinación sociosanitaria y Jefaturas de trabajo social de los centros hospitalarios situados en el término municipal de Madrid), en la elaboración del protocolo entre estos servicios. Para ello se ha continuado con reuniones de coordinación iniciadas en el anterior plan operativo, culminando con dicho protocolo de actuación conjunta en la intervención con personas sin hogar desde el ámbito sanitario.

En este periodo operativo se ha mantenido una reunión con la **Subdirección General de Aseguramientos de la Comunidad de Madrid** con el objetivo de clarificar a los recursos de la Red Municipal la elaboración del DASE (Documento de Aseguramiento Sanitario para Extranjeros) por registro digital, acudiendo a la misma los y las coordinadores de los recursos municipales. En este periodo se han tramitado los siguientes DASE:

- Programa A Tiempo – 8
- Programa Housing Led – 15
- Programas Housing First – 9
- Programa No Second Night – 5
- Centro Municipal de Acogida San Isidro – 4
- Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa - 5
- Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives – 33
- Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta – 7
- Servicio Madrid en calle – 44

59.2 SE CREARÁN PROTOCOLOS DE COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN CON CENTROS DE SALUD, PARA GARANTIZAR EL ACCESO A RECURSOS A LOS QUE TIENEN DERECHO.

Este procedimiento se encuentra en proceso; todos los recursos de la Red Municipal realizan una estrecha colaboración y coordinación con los centros de salud de la zona, favoreciendo actuaciones e intervenciones conjuntas.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
59.1. Se crearán protocolos de colaboración, para mejorar la coordinación e intervención conjunta.	• Protocolo con hospitales. • Procedimiento para la solicitud del documento de la asistencia sanitaria de personas extranjeras en situación irregular (DASE)o de solicitantes de asilo (DASPI) SI • 130 DASES realizados	• DGISyCD
59.2. Se crearán protocolos de colaboración y coordinación con centros de salud, para garantizar el acceso a recursos a los que tienen derecho.	• Protocolo con centros de salud realizado NO	

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
59.1. Se crearán protocolos de colaboración, para mejorar la coordinación e intervención conjunta.	• Protocolo con hospitales realizado (SI/NO)	• DGISyCD
59.2. Se crearán protocolos de colaboración y coordinación con centros de salud, para garantizar el acceso a recursos a los que tienen derecho.	• Protocolo con centros de salud realizado (SI/NO)	
59.3. Seguimiento de los diferentes protocolos adaptándolos a las nuevas necesidades.	• Seguimiento annual del protocolo.	

17 Objetivo específico: Fomentar la participación social y política de las personas en situación de sinhogarismo en la comunidad

LINEA 60 – Fomento de la participación de las personas en situación de sinhogarismo en los espacios comunitarios existentes, para favorecer su inclusión social en el entorno

60.1 SE FOMENTARÁ LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO EN LOS ESPACIOS COMUNITARIOS EXISTENTES.

La participación de personas en situación de sinhogarismo en los espacios comunitarios existentes resulta un elemento clave para promover la integración, reducir el aislamiento social y ofrecer oportunidades de interacción y colaboración con el entorno en el que habitan, mediante las diferentes actividades culturales o recreativas de las que se disponen. En este sentido, promover la participación no solo responde a una cuestión ética y de derechos humanos, sino que también fortalece el tejido social en su conjunto

De este modo se busca fortalecer los vínculos entre las personas en situación de sinhogarismo y la comunidad, generando entornos de encuentro, reconocimiento y dignificación. A través de estas actividades se pretende favorecer la reconstrucción de proyectos de vida, fomentar la autoestima y contribuir a una mayor cohesión social.

En esta línea, se han implementado diferentes actividades con el fin de fomentar la participación en espacios comunitarios ya existentes.

Como en años anteriores, a través de **Madrid Destino**, se facilitaron entradas para el acceso a espectáculos de actividades culturales en la ciudad durante el periodo navideño y la época estival de verano, Esto ha facilitado que personas en situación de sinhogarismo pudieran acceder a espectáculos de danza como “Les Trois Plumes” o el Ballet de Carlos Rodríguez, espectáculos musicales como “La Boheme” G. Puccini en Versión piano y voces, acudir al Teatro Circo Price y al espectáculo Stero Party.

En el **Centro Municipal de Acogida San Isidro**, se han realizado las siguientes actuaciones:

En colaboración con la Red de Entidades Recrea, se han desarrollado diversas actividades orientadas a fomentar la participación social y la normalización de las personas acogidas, utilizando el ocio como herramienta de inclusión.

Cabe destacar la colaboración con el Taller de Cantarranas, que ha tenido una presencia activa en el centro a través de múltiples actividades. Este taller, con sede en un entorno universitario, ha recibido semanalmente a personas del centro, facilitando su acceso a espacios educativos y culturales.

Las actividades realizadas han permitido el uso y disfrute de los espacios culturales de la ciudad, promoviendo la integración y el bienestar de las personas participantes. Entre las actividades llevadas a cabo se incluyen:

- Avistamientos de aves
- Asistencia a obras de teatro
- Partidos de baloncesto
- Visitas a exposiciones y conciertos
- Recorridos por el Jardín Botánico

Estas experiencias han contribuido a ampliar el horizonte cultural de las personas acogidas, favoreciendo su participación activa en la vida comunitaria

Cabe destacar las siguientes:

- Exposición "Archipiélago" expuesta en la Universidad Complutense de Madrid.
- Exposición "Relatos sobre la Identidad" en el Centro de Transfusiones de la Comunidad de Madrid.
- 25N Visibles y Sonoras: Con motivo del día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, se colaboró en el acto organizado por la Asociación de Vecinos del Manzanares en la realización de una exposición inaugurada en un acto celebrado en el barrio.
- Espacio de Igualdad Maria Zambrano "Soledad y Mujer. Emocionario".
- Visita Luz Casanova: Se acude a visitar el nuevo local para mujeres de Luz Casanova, interaccionando así con las mujeres allí presentes y conociendo el entorno de las profesionales que acuden al espacio morado los miércoles.
- Piscina: Durante la etapa estival se ha acudido a la piscina municipal del barrio con carácter semanal fomentando la autonomía en las personas capacitadas para ello y el uso del transporte público.
- Exposición en el Centro de Mayores Manzanares: Con motivo de la colaboración iniciada con los centros de mayores del distrito, se acude a visitar la exposición de los talleres realizados por los mayores y disfrutando de un desayuno en el Centro de día de Manzanares.

En el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo**, durante el verano 4 mujeres han acudido a la piscina de distrito en diversas ocasiones y diferentes horarios.

Igualmente, se ha acudido al Espacio de Igualdad Maria Moliner y al Espacio de Igualdad Carme Chacón informando sobre la programación ofertada y fomentando la utilización del espacio de uso libre de ordenadores. De igual modo se ha facilita la vinculación de las mujeres a la asesoría jurídica y al servicio de búsqueda activa de empleo de dichos Espacios. En la misma línea, tres mujeres participaron en el Taller Cad Hortaleza "Conoce el Cad de Hortaleza".

También han paticipado en la Manifestación 8M y en la del 25N Hortaleza, participando en la preparación y marcha con otros recursos del distrito del Día contra la Violencia de Género.

A su vez, desde el **Programa No Second Night** en este período se ha acudido a las siguientes 19 actividades en las que han participado un total de 110 mujeres:

- Taller Primeros auxilios en el Centro Social María Inmaculada.
- Celebración del día de la mujer 8M en el Centro Comunitario Orcasitas así como en el Espacio de Igualdad Lucrecia Pérez.
- Taller Conoce Tus Leyes, en el Centro de Participación e Integración de Inmigrantes (CEPI).
- Taller de Arraigo formativo en la Oficina Inmigrante Norte.
- Taller grupal de conocimiento e información sobre la biblioteca municipal de Usera.
- Visita a la Feria Empleo del Distrito de Usera junto con otras entidades del distrito.
- Visita grupal al Centro Municipal de Salud de Usera donde se les mostraron las instalaciones y servicios que ofrece así como la forma de contacto con el mismo.
- Taller de prevención y control de tabaquismo y taller Alas, salud y Deporte en el Centro Municipal de Salud de Usera.
- Taller de expresión corporal en Espacio de Igualdad Berta Cáceres.
- Visita grupal a los Espacios de Igualdad Berta Cáceres y Lucrecia Pérez donde pudieron conocer las instalaciones y actividades que ofrece.
- Taller de escritura creativa en el Espacio de Igualdad Berta Cáceres.
- Teatro La Boheme en Centro Cultural Conde Duque.
- Durante el período estival 30 mujeres han acudido a la piscina municipal en diferentes horarios.
- Visita grupal al Centro Cultural del Distrito de Usera con el fin de conocer el espacio comunitario, sus instalaciones y actividades.
- Taller de Autocuidado en Espacio de Igualdad Berta Cáceres.
- Taller de empleo en Espacio de Igualdad Lucrecia Pérez.
- Visita grupal a Centro Juvenil Santa María de la Cabeza en la que pudieron conocer las instalaciones, servicios y actividades del Centro.

Desde **Talleres para la inserción social y acompañamiento para acceso a empleo personalizado**, se ha participado en las siguientes actividades con una participación total de 132 personas:

- Biblioteca Iván de Vargas: Presentación de los recursos de la Biblioteca Municipal Iván de Vargas, incluyendo préstamo de libros y material audiovisual, uso de ordenadores y apoyo para la tarjeta de la Red Municipal de Bibliotecas. La actividad, accesible a toda la ciudadanía, promueve la cultura, la educación y la integración social.
- Paseo por Madrid Río: Esta actividad promueve el uso de espacios públicos para pasear y practicar deporte, fomentando hábitos de vida saludables adaptados a cada persona y favoreciendo la ruptura con el sedentarismo mediante la realización de actividad física sencilla y accesible.
- Escuela de Remo: Ubicada en la Instalación Deportiva Básica Puente de la Princesa junto al río Manzanares, en la Escuela de Remo los y las participantes aprendieron nociones teóricas sobre el remo y lo practicaron, disfrutando de una experiencia divertida y dinámica.



Actividad en la Escuela de Remo desde Talleres para la inserción social y acompañamiento para acceso a empleo personalizado

- Piscina Municipal de Lago: Quincenalmente se ha acudido a la piscina durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre, con la participación de 32 personas. Durante las salidas, se recuerdan pautas de hidratación y signos de alerta ante golpes de calor y se entregaron piezas de fruta y agua.



Visita piscina municipal de Lago desde Talleres para la inserción social y acompañamiento para acceso a empleo personalizado

- Centro Municipal de Salud Comunitaria: Desde CMSC Centro se organiza un encuentro con los usuarios y usuarias de talleres para presentar los programas actuales de prevención y promoción de la salud, con especial atención a aquellos relacionados con el envejecimiento saludable, la prevención de la soledad no deseada y la alimentación saludable adaptada a las circunstancias de cada persona. Junto CMSC de Centro se realiza el Paseo Arte y Salud guiada por dos profesionales de Bellas Artes, en la que los y las usuarias recorrieron el barrio de Lavapiés fotografiando con sus dispositivos móviles distintos elementos de la ciudad, siguiendo las indicaciones de las profesionales. El objetivo fue crear una composición cromática con las imágenes tomadas para su posterior exposición.
- Bingo Musical: Organizada por el Programa de Soledad no deseada en el Espacio de Igualdad Elena Arnedo Soriano, la actividad se desarrolló en un entorno diverso e intergeneracional. La dinámica consistió en completar un bingo de canciones por parejas, promoviendo la escucha activa, la comunicación y la memoria musical. La música actuó como elemento facilitador, favoreciendo la conexión entre participantes.
- Dragones Lavapiés visitó Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado para presentar su proyecto Dragones Fútbol Calle, una iniciativa que ofrece entrenamientos regulares abiertos a personas en situación de vulnerabilidad. La presentación despertó gran interés entre los asistentes y 4 personas decidieron sumarse a los entrenamientos de la semana siguiente.

- Centros Comunitarios: Visita al Centro Comunitario Casino de la Reina, espacio de referencia para el distrito Centro. Una trabajadora social presentó las diferentes actividades que allí se desarrollan, acercando a las personas participantes a sus recursos: talleres formativos y culturales, programas de ocio y deporte, apoyo social y jurídico, actividades de encuentro intergeneracional y propuestas comunitarias que fomentan la integración y la participación vecinal.
- La conmemoración del 25N Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer se llevó a cabo en el Casino de la Reina. Se expusieron “Trapos Sucios” con mensajes de sensibilización y denuncia en torno a la violencia de género.

- Promovida por IN Género se acude a la exposición #Mujeres Resistentes Empoderamiento y Reflejo, en el Centro Comunitario Annette Cabelli, donde la fotografía se utilizó como medio de expresión de historias de mujeres, reflejando su realidad, lucha y esperanzas.
- Con motivo de la celebración del 8M, en el Centro Comunitario Annette Cabelli, usuarios y usuarias de talleres asistieron a la lectura del manifiesto y participaron en las distintas propuestas con temática feminista, como la creación de chapas y la elaboración del mural colectivo "8M Comunidad de Cuidados".



Acto 8M en Centro Comunitario Annette Cabelli desde Talleres para la inserción social y acompañamiento para acceso a empleo personalizado

- Espacios de Igualdad: En el marco del Espacio Mujer, se han llevado a cabo diversas actividades en distintos Espacios de Igualdad con el objetivo de favorecer su vinculación y asistencia de manera independiente. Se realizó una visita al Espacio de Igualdad Juana Doña, donde las participantes conocieron la programación mensual y los grupos estables. Asimismo, en el Espacio de Igualdad María de Maeztu se asistió al taller "Cuidamos nuestra salud: Riesgo cardiovascular en la mujer", impartido por Médicos del Mundo. La sesión, centrada en la salud cardiovascular femenina, visibilizó los sesgos de género en la atención sanitaria y ofreció herramientas prácticas de prevención y autocuidado, además de acercar a las participantes al trabajo y recursos de esta organización.

En el **Espacio de Igualdad Clara Campoamor** se desarrolló la propuesta "Que la fuerza te acompañe", orientada al fortalecimiento personal como base para el empoderamiento femenino, el autocuidado y la adopción de hábitos de vida saludables.

Por su parte, en el **Espacio de Igualdad Lourdes Hernández**, dentro de la programación mensual consensuada en el grupo, se llevó a cabo la sesión "Automasaje: A flor de piel", en la que se practicaron ejercicios de respiración, automasaje y masaje en parejas, favoreciendo la conexión con el propio cuerpo, la relajación y la creación de vínculos entre las participantes en un ambiente positivo y cuidado.

Desde el **Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa** se han realizado las siguientes actividades:

- Proyecto deportivo de la entidad Dragones de Lavapiés caracterizado por combinar deporte de base con una fuerte misión de inclusión social, diversidad cultural, igualdad de género y convivencia comunitaria.
- Polideportivo Gallur donde se han realizado diferentes actividades deportivas en las instalaciones de dicho polideportivo.
- La Rosaleda de Madrid: con el fin de poder participar de actividades abiertas a la ciudadanía, se acudió en dos ocasiones para poder participar en el concurso popular "Rosas Nuevas", donde las personas usuarias han podido ejercer el derecho al voto.
- Polideportivo José María Cajigal: Durante los meses de verano, se ha hecho uso de las instalaciones de dicho polideportivo accediendo a la piscina municipal de verano.
- Centro de Acogida Municipal San Isidro: Centro de acogida destinado a atender a personas en situación de sinhogarismo. Debido a la cercanía entre los centro se ha podido participar en numerosas ocasiones de actividades organizadas en sus instalaciones, generando una red de apoyo mutuo donde poder compartir experiencias similares.

Desde el **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta**, se han realizado las siguientes actividades:

- Actividad excursión parque Butarque, en Leganés.
- Actividad piscina de Aluche durante los meses de verano (junio, julio y agosto).



En el **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives** se realizaron las siguientes actividades en los entornos comunitarios:

- Teatro Maravillas. Se acude al teatro a ver "Fitzroy". La obra presenta a un intrépido grupo de mujeres decididas a conquistar el FitzRoy, una de las montañas más imponentes y desafiantes del mundo.
- Teatro Conde Duque. Les trois plumes. Se crean astutas trampas en las que el público es guiado por los dos intérpretes. Estos pequeños dispositivos están concebidos de tal manera que los espectadores deben intervenir para que la dramaturgia continúe, interrumpiendo o modificando el desarrollo de la escena actual. Se acude a la función de teatro contemporáneo dirigido por Marcos Chevenier y Allesia Pinto. Asistieron personas alojadas con entradas facilitadas por Madrid Destino.
- Teatro Conde Duque La Bohème. G. Puccini. La Bohème es una ópera compuesta por Giacomo Puccini inspirada en el libreto Scènes de la vie de bohème (1851) de Henry Murger.
- Ballet. Se acude a espectáculo de Ballet dirigido por Carlos Rellicos. La actuación tiene lugar en el Centro Cultural Conde de Casal.
- Taller de Comic. En el Día del Cómic, desde Solidarios para el desarrollo cuentan sus propuestas con personas sin hogar utilizando esta herramienta para la transformación y el cambio social con el objetivo de definir e informar en que consiste el cómic y su evolución en la historia, fomentando la participación.



Taller de Comic con Solidarios para el desarrollo

- Tiro Con Arco. Se realiza actividad de tiro con arco en Plaza Elíptica. Se acude con distintos participantes de Club de Arco.
- Arte en Espacio Cantarranas: con el objetivo de expresar, reivindicar y hacer oír la voz de las personas en situación de sinhogarismo. Se fomenta la cohesión del grupo y se proporciona un lugar donde puedan expresar libremente sus pareceres de distintos temas de interés del grupo.
- Ilustración en la Casa del Cura, Centro Comunitario (3 ediciones): Actividades que juegan con la palabra y la imagen, para ejercitar la capacidad de expresar.
- Petanca (Parque Del Oeste). Esta actividad, enmarcada en un proyecto de la entidad Solidarios para el desarrollo, es creada para abrir un espacio de socialización abierto e inclusivo, en el parque del Oeste.

En el **Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca** se han realizado un total de 5 salidas, programadas desde el centro, en el que se ha hecho uso de espacios comunitarios.

- Salida Museo Arqueológico.
- Visita al jardín botánico.
- Salidas Teatro, en concreto al teatro Muñoz Seca para ver "La cena de los idiotas" y al teatro Maravillas para ver FitzRoy.
- Cine: con salidas a la sala Berlanga durante el programa "Un verano de cine".
- Salida baloncesto, a un partido en el Movistar Arena.

Desde el **Programa Housing Led** 39 personas han participado en diferentes actividades de polideportivos municipales, centros culturales, centros sociales comunitarios, bibliotecas municipales, centros de mayores, centros de salud municipal, espacios de igualdad, centros juveniles como Pipo Velasco y Oxidado, espacio sociocultural Villaverde así como en otros espacios públicos y privados de su entono comunitario

Desde el **Programa Housing First "Hogares para la autonomía",** han acudido a realizar diferentes actividades en gimnasios integrados en zonas comunitarias y de acceso generalista; a actividades de polideportivos municipales, a actividades del programa de empleo de Hogar Sí; a diferentes actividades de Centros de Mayores y Centros de Día y se han realizado actividades de pilates, inglés y yoga en el Centro de Día Cruz Roja.

En el mismo sentido, desde el **Programa "A Tiempo"** los jóvenes han participado en múltiples actividades de su entorno comunitario siendo algunos ejemplos:

- Celebración del Carnaval.
- Actividades con motivo del 8M.
- Promoción de la salud a través de dinámicas desarrolladas en el Centro Municipal de Salud Comunitaria situado en San Blas-Canillejas en las que usuarios del programa, junto con otros vecinos, han podido conocer los recursos de salud comunitaria del distrito fomentándose la participación y el conocimiento de los programas desarrollados en el mismo.
- Actividad de Futbol sala, colaboración con Peña Grande en 2025.
- Actividad deportiva continuada en la que usuarios entrenan y juegan a futbol con la asociación Dragones Lavapiés.
- Torneo de Fútbol de Apoyo a la Inclusión en el Distrito de San Blas.





Jóvenes del Programa A Tiempo participando en diferentes actividades deportivas

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
60.1. Se fomentará la participación de las personas en situación de sinhogarismo en los espacios comunitarios existentes.	• Porcentaje de personas usuarias que participan en espacios comunitarios. 50%	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
60.1. Se fomentará la participación de las personas en situación de sinhogarismo en los espacios comunitarios existentes.	• Porcentaje de personas usuarias que participan en espacios comunitarios.	• DGISyCD

LINEA 61 – Fomento de la participación de las personas usuarias de la red municipal de atención a personas sin hogar en actividades de voluntariado en su entorno comunitario

61.1 SE FOMENTARÁ LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUSARIAS COMO VOLUNTARIAS EN SU ENTORNO COMUNITARIO.

El Departamento de Voluntariado y el de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas sin hogar mantienen la colaboración con el objetivo de favorecer la participación de las Personas acogidas en la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, a través de acciones de voluntariado.

Desde **Voluntarios por Madrid (VxM)** se ofrecen dos principales formas de participación:

- Una de carácter más permanente, que implicaría la adquisición de un compromiso que podría suponer acudir un día a la semana a algún proyecto concreto (acompañamiento a personas mayores, diversidad funcional, paseo de mascotas…u otros proyectos o iniciativas nuevas que pudieran surgir).
- Otra de carácter más puntual; que implicaría acudir a colaborar en eventos más multitudinarios como deportivos, culturales, etc.



En el año 2025 se ha vuelto a organizar una visita a la sede de Voluntarios por Madrid desde **Talleres para la inserción social y acompañamiento para el acceso a un empleo personalizado**. Esta iniciativa se hizo en años anteriores con las personas usuarias del Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo, del Programa Housing Led y del Programa A Tiempo con buena acogida, dado que facilitaban información y un canal para la participación en actividades de voluntariado.

Además, en el **Programa No Second Night**, 5 mujeres han realizado voluntariado, ofreciendo apoyo en carreras urbanas de la ciudad de Madrid en lo que corresponde a la organización del evento, el recorrido, la entrega de dorsales y agua, de forma puntual en actividades de acompañamiento a mayores y menores, a través de Voluntarios por Madrid. A su vez, otras dos mujeres a través de Cáritas han realizado actividades de apoyo escolar y ocio con menores de forma voluntaria. Por otro lado, el Programa No Second Night no cuenta con apoyo de personas que participen en actividades como apoyo de carácter voluntario.

Desde el **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta**, se cuenta con la participación del voluntariado de la entidad Nadiesolo, quien acude al centro una vez a la semana para charlar con los residentes. Con la citada entidad se realizan diferentes actividades como la celebración de Navidad.

Desde el **Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa**, con el fin de potenciar la inclusión social, se considera fundamental no solo ofrecer respuestas habitacionales, sino también favorecer la participación de las personas usuarias en el entorno comunitario. Esta participación no solo contribuye a su proceso de recuperación personal, sino que además incide directamente en la reducción del estigma social, al ser más visibles y evidentes sus capacidades y su derecho para formar parte de la vida cotidiana y colectiva.

Con este objetivo se buscan acciones de voluntariado en las que poder implicar tanto a las personas usuarias del centro como a la población general. Dichas acciones pueden incluir talleres participativos, actividades culturales, eventos deportivos, espacios de expresión artística o jornadas de voluntariado conjunto, entre otras. Todas ellas buscan reforzar el sentido de pertenencia, la autoestima, y el reconocimiento mutuo entre ciudadanía y personas sin hogar.

En el último año se ha trabajado de forma conjunta con **Solidarios para el desarrollo.** Las acciones han estado centradas sobre todo en tres vertientes:

- **Taller de Petanca** ya que fue creado desde Solidarios para el desarrollo para el barrio de Príncipe Pio con el fin de crear una actividad comunitaria en la que poder incluir a todos los vecinos y vecinas, así como a los diferentes recursos sociales que cohabitan en el barrio.



- **Taller del huerto "Rosi Flores"**. La creación de un huerto nace como propuesta conjunta entre el Centro Municipal de Acogida San Isidro y Centro Municipal de Acogida y de Día La Rosa con el fin de generar acciones conjuntas y poder, en un futuro, abrirlo a la comunidad para que puedan participar los vecinos y vecinas del barrio. Desde el primer momento, se ofrece a Solidarios para el desarrollo la posibilidad de participar en la creación del huerto, siendo partícipes en todas las sesiones realizadas. Además, se contó con la colaboración de la Asociación de Vecinos Manzanares que tienen un huerto comunitario en el Parque de La Bombilla.
- **Programa ReCrea**: un programa de ocio inclusivo creado por Solidarios para el desarrollo que tiende puentes entre personas sin hogar y el resto de ciudadanía. La manera de proceder es a través de personas voluntarias, quienes proponen actividades a los centros para que las personas usuarias se animen y puedan realizar actividades en un entorno comunitario y general a la población.



Huerto Rosi Flores

Por otro lado, se ha contado con la participación de la **fundación Miaportación**, con el objetivo de llevar a cabo el proyecto "Los Reyes Majos", un proyecto que nace con el fin de que la población atendida tenga un pequeño regalo para Navidad. Estos presentes son regalados por personas voluntarias adscritas a la fundación y se lleva a cabo mediante la redacción de una carta destinada a los "Reyes Majos" en la que hay que contarles quién eres, cuál es tu historia vital y qué regalo te gustaría recibir. Las cartas son escritas a partir del mes de octubre, donde se realiza un taller específico para tal fin. El proyecto culmina el día 6 de enero donde se dan los regalos.

Siguiendo en esta temática, desde la Parroquia San Germán, se lleva a cabo el voluntariado **"Regalo misionero".**

Asociación de mujeres empresarias Taipéi, de manera puntual acuden el grupo de mujeres empresarias, en fechas cercanas a la navidad, para realizar donación de productos (ropa, zapatillas, entre otros). Está actividad se realiza en colaboración con la embajada de Taiwán en Madrid, e incluso el embajador y su familia acude al centro para realizar un regalo de diferentes dulces a las personas residentes del centro.



Los Reyes Majos



Visita de Mujeres empresarias Taipéi



Usuario de Talleres con carné de VXM

Desde **Talleres para la inserción social y acompañamiento para el acceso a un empleo personalizado**, las personas usuarias realizaron una visita a la sede de Voluntarios por Madrid, lo que les permitió conocer de primera mano los servicios y programas de voluntariado disponibles. Durante la actividad recibieron información sobre las distintas modalidades de colaboración —puntual y estable— y sobre el procedimiento para inscribirse en ellas. Como resultado de esta visita, se registraron nuevas personas como voluntarias que participaron en actividades de colaboración en la preparación de material humanitario con motivo de la DANA.

En cuanto a personas voluntarias que han participado en las actividades del programa, se ha colaborado de manera estable en talleres orientados a la reducción de la barrera idiomática, participando tanto en clases de español como en actividades de lectoescritura. De forma paralela, se ha promovido la participación en actividades socioculturales: la visita a la exposición Dinosaurios, la asistencia al Cine Metropol, la participación en la Comisaría de Gestión de la Diversidad, la Feria de Empleo del Distrito Centro, la visita a la Instalación Deportiva Básica del Puente de la Princesa y una jornada en la Piscina de Lago son las actividades en las que han participado. La experiencia ha permitido visibilizar y poner en valor las capacidades, habilidades y contribuciones de las personas en situación de sinhogarismo.



Taller de Español con Voluntarios por Madrid

Desde el **Programa Housing First "Construyendo Hogar"**: se ha participado en actividades, en un refugio de animales "La Madrileña" y en el banco de alimentos "La Villana". Se ha contado con personas que han realizado acompañamientos a otras personas del programa de forma voluntaria, para gestión de documentación (compatriotas que ratifican nacionalidades).
Desde el **Programa Housing First "Hogares para la autonomía"**, se colaboran con voluntarios en una parroquia de su entorno.
En el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo** se cuenta con la participación en actividades de acompañamiento como voluntarias.
Desde el **Programa Housing Led**, a través de Voluntarios por Madrid se ha favorecido la participación de personas alojadas en actividades de voluntariado tanto el acompañamiento de animales como en eventos. Las carreras solidarias son las que han supuesto mayor compromiso de participación respecto a los voluntarios que han participado en ellas.



Participación voluntaria en actividades deportivas del Programa Housing Led

Desde el **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives** se realiza voluntariado en dos asociaciones de protección felina. A su vez desde la Entidad Solidarios para el desarrollo acuden voluntarios de forma periódica para el desarrollo de actividades y acompañamientos para salidas con los usuarios

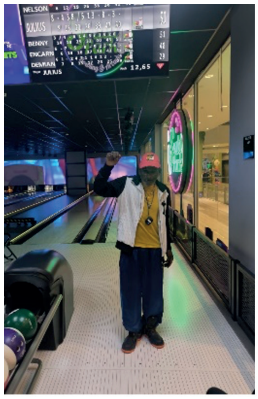
Desde el **Programa A Tiempo**, a través de Voluntarios por Madrid, se participa en actividades puntuales como eventos deportivos y en el Centro de Protección Animal de Madrid Salud.

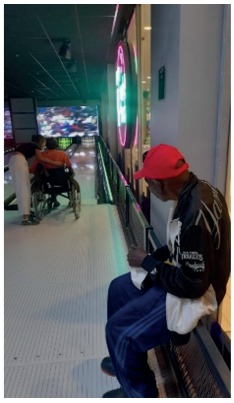
61.2 SE FACILITARÁ LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN PROGRAMAS DE OCIO ALTERNATIVO EN SU ENTORNO COMUNITARIO

Desde cada centro y programa de la Red Municipal se fomenta la participación en diversas actividades de ocio y tiempo libre saludable, destacando como estrategia de intervención necesaria para mejorar la convivencia y fomentar la cohesión social.

Desde el Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta:

Un grupo de residentes y profesionales se facilitan salidas a la bolera.







En la Bolera, residentes del Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta



Invitación a la Fiesta Fin de Verano del Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta



Invitación a la Fiesta de Halloween:





Celebración de Halloween en el Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta

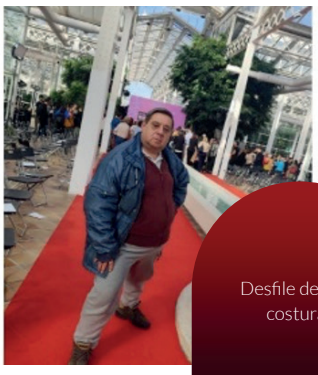
Desde **Talleres para la Inserción Social** y el apoyo para el acceso a un empleo personalizado las personas que han iniciado itinerarios de inserción sociolaboral han podido realizar a lo largo de este año la siguiente relación de actividades con una participación de 123 personas:

- **Visita al Zoo de Madrid.** Salida trimestral, propuesta y votada entre las personas usuarias. El zoo ofreció un espacio de ocio saludable, combinando el disfrute de una actividad al aire libre con la observación de diferentes especies animales y la posibilidad de aprender sobre el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.
- **Desfile de Alta Costura.** Actividad enmarcada en la Campaña Grandes de ASISPA, en la que personas usuarias asistieron, junto a figuras de la cultura y la moda a un desfile de alta costura en el Invernadero de Arganzuela. El evento puso en valor la lucha contra la discriminación por edad, destacando la belleza en todas las etapas de la vida. La experiencia fue significativa por el entorno privilegiado, la puesta en escena y la creatividad de la alta costura, que reforzaron el mensaje de diversidad e inclusión.
- **Torneo de Pádel – Hexagon Cup**. Torneo profesional de pádel en el Madrid Arena. La actividad favoreció el interés por esta práctica deportiva. Las personas participantes disfrutaron en directo de uno de los partidos, compartiendo la emoción y el ambiente competitivo.
- **Cines Metropol.** Se reservó una sala privada para el visionado privado de la película "¿Es el enemigo? La película de Gila". La actividad fue muy valorada por los y las participantes, especialmente por la oportunidad de disfrutar de una sala de cine en exclusiva. El cine se constituyó como un espacio compartido de disfrute cultural.
- **Museo bomberos de Madrid.** Visita al Museo de Bomberos de Madrid, donde pudieron conocer la historia del cuerpo de bomberos y explorar su colección de vehículos y material de intervención.



Visita al Zoo de Madrid





Desfile de alta costura



Museo de Bomberos de Madrid

- **Antigua Estación de Chamberí.** Visita guiada donde exploraron los inicios del Metro de Madrid. La experiencia se enriqueció enormemente gracias a los antiguos empleados del Metro, quienes, con sus historias personales y anécdotas, añadieron una dimensión humana y emotiva al recorrido.
- **Exposición "Los Mundos de Alicia" en CaixaFórum**. Los y las participantes se sumergieron en el universo de esta obra de la literatura fantástica. Se realizó un recorrido dinámico y guiado que permitió explorar las facetas de la protagonista y comparar su mundo con la realidad de los y las asistentes. El debate y la reflexión grupal convirtieron la actividad en una experiencia interactiva y participativa.
- **Visita al Jardín Botánico**. Visita al Real Jardín Botánico en la que se recorrieron espacios emblemáticos como invernaderos y huertos. La actividad favoreció el encuentro y el disfrute del grupo, al tiempo que impulsó el conocimiento de recursos culturales accesibles y gratuitos para toda la ciudadanía.



Exposición "Los mundos de Alicia"

Desde el **Programa No Second Night,** se han realizado diversas actividades de ocio y tiempo libre dirigidas o decididas por las mujeres atendidas. Algunas de las actividades han sido las siguientes:

- **Actividad deportiva Faciam**. A través de la entidad se accede de forma gratuita a dos polideportivos municipales de la ciudad de Madrid para realización de actividades Deportivas.
- **Museo Arqueológico**, a través de la iniciativa Acerca Cultura.
- **Fundación Canal**. Concierto de Navidad 'Villancicos del Norte'.
- **Teatro Cayo, ingeniero de Calagurris**. En el Museo Arqueológico, a través de Acerca Cultura.
- **Recorrido RTVE y lectura del Quijote**. Recorrido para conocer las instalaciones de RTVE, y posterior lectura de fragmentos de la Obra de El Quijote.
- **Exposición Andy Warhol. Fundación Canal,** a través de Acerca Cultura
- **Autodefensa.** Espacio de Igualdad Berta Cáceres.
- **Recorrido mujeres que hacen barrio.** Espacio de Igualdad Berta Cáceres. Recorrido a través de la historia de mujeres importantes del barrio de Usera.
- **Exposición Diquela, mirada gitana**. Espacio de Igualdad Berta Cáceres.
- **Feria San Isidro**. Asistencia a la pradera con motivo del Día de San Isidro.
- **Taller Alas, cuidados de la salud y deporte. Centro de Madrid Salud de Usera.**



De visita en Radio Nacional de España y en RTVE

- **CaixaFórum. Los mundos de Alicia**, a través de Acerca Cultura
- **Taller expresión corporal.** Espacio Igualdad Berta Cáceres.
- **Piscina CDM Orcasitas.**
- **Taller relajación**. Espacio de Igualdad Berta Cáceres.
- **Espectáculo "La bohème".** Veranos de la Villa Centro Cultural Conde Duque, a través de Madrid Destino.
- **Taller Escritura Creativa**. El Berta Cáceres.
- **Museo Geominero.**
- **Exposición joyería, cerámica y arte italiano. Palacio de Santa Bárbara**.
- **Concierto Gloria Stefan. Dia de la Hispanidad**.
- **Acerca Cultura.** Desde la plataforma se facilita el acceso a la cultura a personas en situación de vulnerabilidad, accediendo a distintos espacios culturales de forma gratuita.
- **Espacio de Igualdad Berta Cáceres.** Tras realizar una visita guiada, se accede desde el programa a diferentes propuestas de ocio facilitadas y dirigidas para mujeres del entorno comunitario de forma mensual.
- **CMS Usera.** Tras conocer el espacio se accede a diferentes propuestas de ocio y tiempo libre



Mujeres de No Second Night acudieron al Taller Alas, cuidados de salud y deporte en el CMS Usera



Mujeres del programa asistieron a ver "La Boheme" dentro de la programación de los Veranos de la Villa

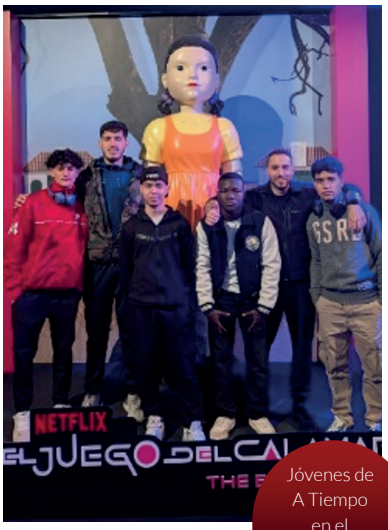
Desde el **Programa A Tiempo**. Las actividades, que se han desarrollado han sido las siguientes:

- **Partido de pádel,** actividad deportiva en las pistas de centro deportivo San Blas.
- **Planet laser tag**, actividad deportiva por equipos de alta tecnología con láser.
- **Karting Carlos Sainz**, actividades deportivas de motor.
- **Tour guiado en bicicleta por el retiro**, actividad cultural.
- **Decoración de ramadán,** actividad relacionada con la celebración de un evento importante para la religión musulmana.
- **Scape room,** actividad inmersiva y cooperativa de resolver enigmas.
- **Restaurante marroquí "Kandinsky",** actividad cultural como celebración del fin de Ramadán
- **Cena de navidad:** actividad cultural como celebración de la navidad.
- **Visita museo Banksy,** actividad cultural de arte moderno.
- **Laser city** actividad deportiva de alta tecnología.
- **Piscina Puerta de Hierro,** actividad deportiva comunitaria.
- **Batalla naval del agua en Puente de Vallecas,** actividad deportiva comunitaria.
- **Pintar tazas,** actividad de relajación.
- **Velada de combates,** actividad deportiva y comunitaria, en la que un usuario era participante del torneo.
- **Picnic en el parque Juan Carlos I,** actividad cultural.
- **Urban planet,** actividad deportiva.

- **Bolera,** actividad deportiva
- **Patinaje sobre hielo.** Actividad deportiva de ocio saludable.
- **Picnic en parque Cuña Verde**. Actividad de ocio saludable.
- **Tour estadio Atlético de Madrid,** club cerca de la pensión.
- **Fiesta del cordero** como celebración de un evento de la religión musulmana.
- **Torneo de fútbol sala**, actividad comunitaria de cooperación.
- **Aquopolis Villanueva de la Cañada.** Actividad recreativa de ocio saludable.
- **Actividad "Suelo es lava".** Actividad recreativa de ocio saludable.
- **Excursión a Ávila,** actividad cultural en la que se visita otra ciudad de España
- **Partidos de fútbol** en las pistas municipales del distrito de San Blas en las que se ha participado durante 4 ocasiones, semanalmente, alquilando la pista de fútbol para tener una rutina semanal deportiva con los usuarios.



Jugando al Pádel



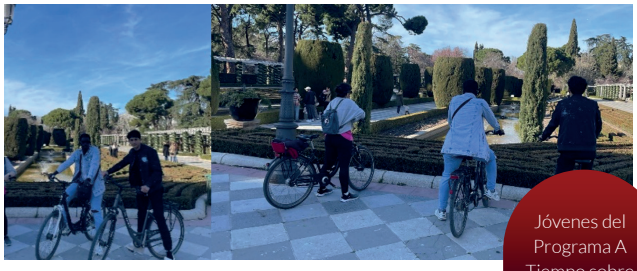
Jóvenes de A Tiempo en el Juego del Calamar



Karting Carlos Sainz



Jóvenes diseñando la decoración



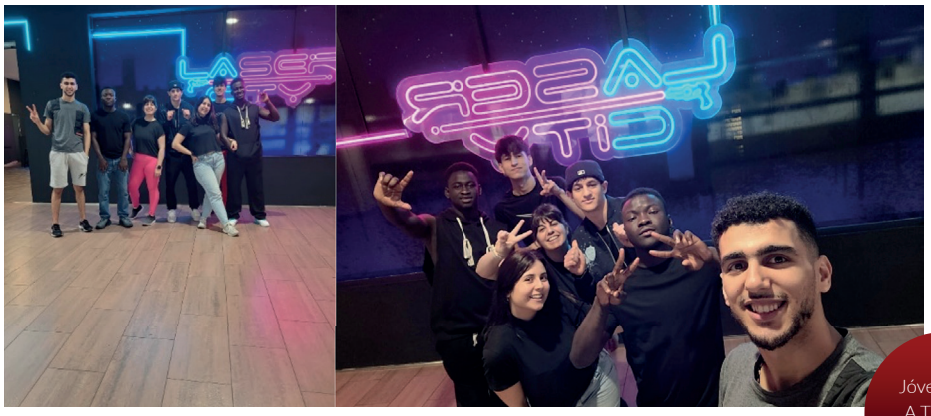
Jóvenes del Programa A Tiempo sobre ruedas



De visita en el museo



Una tarde de Scape Room



Jóvenes de A Tiempo en Laser City



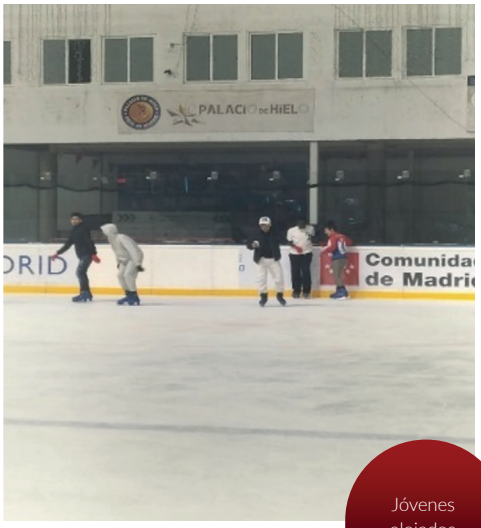
Jóvenes de A Tiempo pasando un día de piscina



Jóvenes alojados en la batalla naval de Puente de Vallecas



Una tarde en la bolera



Jóvenes alojados patinando



Picnic en el Parque Cuña Verde





Fiesta del Cordero



Asistencia al parque de atracciones



Torneo de Fútbol Sala



Aquopolis 2025



El Suelo es lava





Excursión a Ávila



Partidos de fútbol en las pistas municipales de San Blas

Desde el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo**:

- **Salida Luces de Navidad Centro de Madrid.** Actividad comunitaria que se realiza con el objetivo de fomentar el ocio entre las mujeres del centro y conocer otros espacios y actividades navideñas como alternativa a las propias desarrolladas en el centro.
- **Conciertos Acerca Cultura: "Morpho Bleu".** Nace con el objetivo de facilitar el acceso a la cultura a personas en situación de vulnerabilidad de la mano de entidades sociales de forma gratuita.
- **Salidas al Teatro**, a diferentes obras teatrales en Teatro Lara: La madre que me parió y El secuestro; en Teatro Maravillas Fishroy, Azarte: Personas que se encuentran en otros lugares, Azarte Instrucciones para cuidar las Margaritas, Tribueñe: Los borrachos, Muñoz Seca: Que dios nos pille confesados, Teatro Victoria: Tributo a Camilo Sexto, Raphael y Nino Bravo, Cuarta Pared: Frida contra Frida, Azarte: Tú estás loco Rebolledo,
- **Museos: arqueológico y del romanticismo.** Se participa en visitas guiadas en ambos museos y a un taller dentro del Museo del Romanticismo con el objetivo de conocer las costumbres y la vida cotidiana de esa época.



Visita al Planetario de Madrid



Visita al museo del Romanti-cismo

- **Planetario de Madrid.** Se participa en una proyección audiovisual y una exposición con el objetivo de aprender sobre astronomía y ciencia.
- **Circo Price.** Se asiste al espectáculo navideño del Circo Price tras recibir unas invitaciones.
- **Cine en Palacio de Hielo.** Se asiste a la proyección de dos películas mediante las invitacio-nes e recibidas del propio Cine Palacio de Hielo.
- **Scape Room.** Se participa en un juego conocido como "El Enigma de Goya".



Cine en Palacio de Hielo

Programa Housing First "Construyendo Hogar". Desde la dificultad detectada en el anterior periodo de POA de conseguir la participación de las personas usuarias en espacios comunitarios externos al propio recurso a causa de falta de interés, vergüenza, soledad…, se ha intensificado la motivación para la participación, de modo que a lo largo del año 2025 17 personas han participado en diferentes actividades de ocio comunitario:

Desde el **Programa Housing Led,** actividades de ocio como visitas a distintos museos (Reina Sofia, Prado, Sorolla), así como visitas a diferentes parques de Madrid.

Desde el **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives**, las personas alojadas han participado en diversas actividades tales como:

- **Hexagon Cup Pádel Madrid Arena.**
- **Partido Baloncesto** en el Movistar Arena
- **Dinosaurios de la Patagonia en CaixaFórum**.
- **Casa México Fundación Bienvenida Primavera**. Se acude a Casa México para ver la exposición de decoración floral de la fachada. Una vez allí se asiste también a la exposición interior de artesanía mexicana y de arte contemporáneo.
- **Visita al Museo** con temática de San Isidro. La exposición permanente del museo recorre a través de una selección de piezas, en tres apartados, los orígenes y el desarrollo de la villa de Madrid hasta el establecimiento de la Corte.
- **Feria Del Libro** en el Retiro y se visita la exposición de la Casa Árabe.
- **Salida Al Jardín Botánico**. En el recorrido por el jardín y sus invernaderos se combinan contenidos botánicos generales, curiosidades, historia, singularidad de los ejemplares, usos de las plantas e importancia de estas en nuestra vida.
- **Museo Antropológico Madrid.** El museo ofrece al público visitante una visión global de la cultura de diferentes pueblos del mundo, así como establecer las semejanzas y diferencias culturales que les unen o separan para poner de manifiesto la diversidad cultural.
- **Teatro Del Retiro**, con la Compañía Sienta La Cabeza.
- **Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía**.
- **Fiesta de San Isidro.** Se realiza una merienda de San Isidro, con música y baile
- **Fiesta veraniega,** con el objetivo de potenciar habilidades sociales a través de la música.



Feria del libro

Recursos de la Red Municipal	N.º de personas usuarias que han participado en actividades de ocio alternativo
Centro Municipal de Acogida “San Isidro”	140
Centro Municipal de Acogida “Puerta Abierta”	11
Centro Municipal de Acogida “Juan Luis Vives”	140
Centro Municipal de Acogida “Beatriz Galindo”	45
Programa “No Second Night”	112
Programa “Housing Led”	146
Programa Housing First “Construyendo Hogar”	17
Programa Housing First “Hogares para la autonomía”	16
Programa “A Tiempo”	241
Talleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado	123
(Promedio)	**991**

Fuente: Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
61.1. Se fomentará la participación de las personas usuarias como voluntarias en su entorno comunitario.	• 24 personas usuarias de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar han participado como personas voluntarias	• DGISyCD
61.2. Se facilitará la participación de las personas usuarias en programas de ocio alternativo en su entorno comunitario.	• 90 actividades en las que han participado. • 991 personas usuarias que han participado en actividades de ocio alternativo.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
61.1. Se fomentará la participación de las personas usuarias como voluntarias en su entorno comunitario.	• N.º de nuevas personas usuarias de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar que han iniciado su participación como personas voluntarias.	• DGISyCD
61.2. Se facilitará la participación de las personas usuarias en programas de ocio alternativo en su entorno comunitario.	• N.º de actividades en las que han participado. • N.º de personas usuarias que han participado en nuevas actividades de ocio alternativo.	• DGISyCD

EJE 4: Conocimiento, sensibilización e innovación social

Este Eje está dirigido a generar conocimiento sobre las personas en situación de sinhogarismo y los impactos de la respuesta institucional para favorecer el diseño de políticas, programas y proyectos basados en la evidencia.

Asimismo, se pretende continuar con el trabajo de sensibilización sobre esta problemática a la población en general con el objetivo de reducir la discriminación, los delitos de odio y la aporofobia.

Finalmente, se pretende desarrollar la innovación social en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar para orientar los procesos de intervención y las respuestas institucionales hacia el cambio sistémico y la reducción significativa del sinhogarismo.

18 Objetivo específico: Profundizar en el conocimiento sobre el sinhogarismo en la ciudad de Madrid

Se centra en evitar el inicio de procesos de exclusión severa que puedan derivar en trayectorias de sinhogarismo. Llevándose a cabo las siguientes líneas de acción.

LINEA 62 – Creación y consolidación del observatorio del sinhogarismo en la ciudad de madrid

62.1 – SE CREARÁ EL OBSERVATORIO DEL SINHOGARISMO EN LA CIUDAD DE MADRID.

Esta línea aún no se ha desarrollado.

62.2 – PARTICIPACIÓN POR PARTE DE LOS RECURSOS DE LA RED MUNICIPAL DE ATENCION A PERSONAS SIN HOGAR Y LAS PERSONAS USUARIAS EN ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN QUE FACILITEN UN MAYOR CONOCIMIENTO SOBRE EL SINHOGARISMO EN LA CIUDAD DE MADRID.

La investigación es una herramienta fundamental para poder conocer los procesos de las personas y acercarnos de una mejor forma a una realidad que requiere de una intervención eficaz para poder acompañar y responder a las necesidades que se detectan.

Por ello, a lo largo de este Plan Operativo Anual se ha participado por parte del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar y de todos los recursos que conforman la Red Municipal en diversos estudios de investigación, trabajos de fin de grado o tesis doctorales con la temática del sinhogarismo. A continuación, se puede ver la relación de investigaciones en las que se ha participado:

Institución	Investigación	Área	Temática
Universidad Complutense de Madrid	Trabajo Fin de grado	Trabajo Social	Estudio sobre el sinhogarismo femenino
Universidad Complutense de Madrid	Trabajo Fin de Máster	Psicología	Aproximación cualitativa a las experiencias de las personas sin hogar en el uso de los recursos de salud y salud mental
Universidad Granada	Tesis Doctoral	Trabajo Social	Realidades y situaciones de personas LGTBIQ+ en situación de sinhogarismo.
Universidad Alcalá y Universidad Complutense de Madrid	Proyecto de investigación financiado por Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades	Sociología y Psicología	Situaciones, necesidades y trayectorias de exclusión en jóvenes en situación son hogar. Aspectos psicológicos y Salud Mental
Universidad Alcalá y Universidad Complutense de Madrid	Proyecto financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación	Área Psicología Social Facultad de Psicología	Publicación Sinhogarismo en Madrid (España): Situación, necesidades y experiencias de discriminación desde una perspectiva de género

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
62.1. Se creará el Observatorio del Sinhogarismo en la ciudad de Madrid.	• Creación. NO	• DGISyCD
62.2 Participación por parte de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar y las personas usuarias en estudios de investigación que faciliten un mayor conocimiento sobre el sinhogarismo en la ciudad de Madrid.	• 5 participaciones.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
62.1. Se creará el Observatorio del Sinhogarismo en la ciudad de Madrid. 62.2. Se establecerá su régimen y funcionamiento.	• Creación (SI/NO) • Se ha establecido su régimen y funcionamiento (SI/NO) • N.º de reuniones	• DGISyCD
62.3. Participación por parte de los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar y las personas usuarias en estudios de investigación que faciliten un mayor conocimiento sobre el sinhogarismo en la ciudad de Madrid.	• N.º de participaciones:	• DGISyCD

19 Objetivo específico: **Fomentar la innovación social y la transferencia de la experimentación en el ámbito del sinhogarismo.**

LINEA 63 – Mapeo de experiencias positivas y destacables de otros ayuntamientos, comunidades autónomas y/o ciudades del mundo que fomenten la innovación den la prevención, atención y erradicación del sinhogarismo en la ciudad de madrid

63.1 CONOCIMIENTO DE EXPERIENCIAS POSITIVAS REALIZADAS DESDE OTRAS ADMINISTRACIONES QUE FOMENTAN LA INNOVACIÓN

A nivel internacional, el Ayuntamiento de Madrid da continuidad a su participación en la Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con las Personas sin Hogar (FEANTSA). Esta Federación se funda en 1989 y es la única red europea cuya tarea se enfoca exclusivamente en la lucha contra el sinhogarismo, siendo su meta principal terminar con el sinhogarismo en Europa.

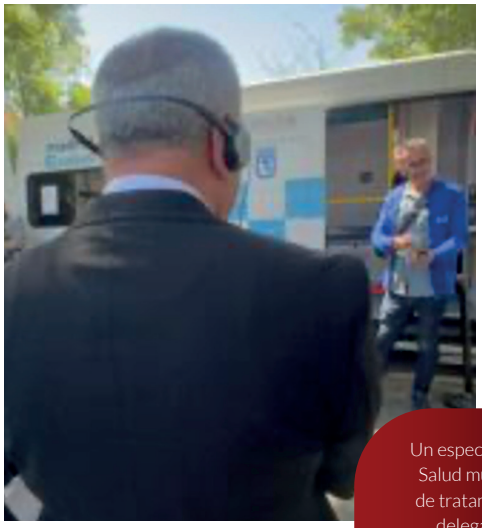
Durante este año, desde el Ayuntamiento de Madrid ha participado en las reuniones llevadas a cabo por parte de las entidades españolas donde se han puesto en común informaciones que se compartieron en la Asamblea General de FEANTSA. Además, el pasado 30 de octubre se celebró una participación telemática con otras entidades de otros territorios en las que se llevó a cabo una reflexión en relación con la elevación de las temperaturas y cómo afectan las olas de calor a las personas sin hogar.

También, a nivel internacional, el Ayuntamiento de Madrid continúa siendo miembro de **EUROCITIES**. Durante el año 2025 se ha participado en un mutual learning donde la ciudad de Ámsterdam comparte un modelo de mantenimiento en vivienda para personas mayores. Y se ha contribuido en una encuesta con el objetivo de poder transmitir nuestra participación en el mutual learning desarrollado en Gotemburgo (Suecia) en el año 2022.

Con el objetivo de poner en valor proyectos llevados a cabo en el territorio de Madrid en materia de sinhogarismo, en mayo de 2025, nos presentamos al European Social Services Awards 2025 con el Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo en la categoría de Innovación social.

En el marco del **Proyecto Europeo CADAP** 7, que conecta instituciones homologadas de Asia y España en políticas de drogas, se ha recibido la visita de una delegación de instituciones de Kazajistán, Kirguistán, Tayikistán, Turkmenistán y Uzbekistán, países clave en la ruta de la heroína hacia Europa, con el fin de conocer la experiencia española y reforzar su capacidad institucional para desarrollar, coordinar y aplicar políticas en materia de drogas. La agenda ha incluido la observación directa de servicios de prevención, tratamiento y reducción de daños frente al consumo problemático de drogas, así como intercambios con responsables de instituciones españolas de referencia.

En Madrid, la delegación centroasiática ha conocido la labor de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas, el Centro Penitenciario Madrid VI (Aranjuez), el Centro Municipal de Acogida San Isidro y la Unidad Móvil Madroño, un dispositivo móvil del Instituto de Adicciones de Madrid Salud para personas drogodependientes que no quieren o no pueden acudir a la red de centros asistenciales.



Un especialista de Madrid Salud muestra la unidad de tratamiento móvil a la delegación asiática.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
63.1. Se fomentará el conocimiento de experiencias positivas realizadas desde otras administraciones que fomenten la innovación.	• 3 reuniones de participación en FEANTSA/EUROCITIES. • 1 visita recibida de otros territorios	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
63.1. Se fomentará el conocimiento de experiencias positivas realizadas desde otras administraciones que fomenten la innovación.	• N.º de reuniones de participación en FEANTSA/EUROCITIES • N.º de visitas realizadas a otras ciudades para fomentar el intercambio de experiencias. • Nº de Encuentros con otros territorios para fomentar el intercambio de experiencias (encuentros online, visitas realizadas y recibidas)	• DGISyCD

LINEA 64 – Desarrollo de una app (aplicación) que permita a las personas en situación de sinhogarismo conocer y acceder a los servicios

Durante este año se ha trabajado en la creación y diseño de la Aplicación para personas sin hogar "Dignitas". Su objetivo es llegar a la mayor cantidad de personas que se encuentren en situación de calle, para que puedan conocer y acceder a los recursos de acceso directo que hay en la ciudad de Madrid. Esta persigue las siguientes funcionalidades:

- Mostrar a las Personas sin hogar la información sobre recursos locales y servicios esenciales, de forma sencilla e intuitiva.
- Proporcionar a los profesionales que intervienen en calle el contacto inmediato para prestar un servicio rápido y eficaz a personas en situación de vulnerabilidad extrema que hagan uso de esta aplicación.



Para ello también cuenta con un sistema multi-idioma, y con un chat que se responde desde el servicio Madrid en Calle, en el que se ofrece una información sencilla y accesible y en caso de precisar más información. Siempre se remitirá a la sede de Madrid en Calle para poder valorar la situación en la que se encuentra la persona.

Esta aplicación, igualmente, permite tener conocimiento de situaciones especiales que afectan a las personas en situación de calle, como son, por ejemplo, las alertas climatológicas por frío o calor.

La creación y puesta en marcha de esta App "Dignitas" ha supuesto un proceso participativo, implicando a los siguientes agentes:

- -**Servicio "Madrid en Calle"**, que cuenta con equipos de calle que realizan una vinculación con las personas en calle que pernoctan en la ciudad de Madrid y está formado por más de 60 profesionales. Los coordinadores de este servicio, junto a los diferentes profesionales, han probado y han realizado diferentes aportaciones en el momento de la creación.
- **Entidades sociales** de calle, que a través de un servicio de voluntariado se acercan a las personas que pernoctan en la ciudad y complementan la actuación de los equipos profesionales. Se creó un grupo de trabajo con 9 coordinadores de estas entidades de calle que realizaron aportaciones y validaron las diferentes herramientas de esta.
- Por último, fue probada durante una semana y validada **por 25 personas en situación de sinhogarismo** que han conocido y hecho aportaciones en el momento de su creación.

Todas las personas implicadas en los diferentes grupos han realizado las aportaciones oportunas y han validado la funcionalidad de la App, teniendo en cuenta una mirada amplía en la creación y puesta en marcha de esta.

La App "Dignitas" para personas en situación de sinhogarismo, no sólo facilitará información básica de recursos y prestaciones, sino que mejorará el contacto de las personas que están en calle con los equipos profesionales que los acompañarán y apoyarán en la gestión de apoyos que pueden mejorar su situación actual. Detrás de esta chat que aparece en la App se encuentran profesionales que mejorarán el acercamiento, contacto y acceso no sólo a su intervención sino a la información de aquellos recursos necesarios. Por tanto, es una herramienta que favorecerá el acceso a servicios y prestaciones para las personas más excluidas de la ciudad de Madrid.



Actuación	Indicadores	Órgano responsable
64.1 Se valorará la creación de una aplicación que permita a las personas en situación de sinhogarismo acceder a los recursos y prestaciones existentes.	• Creación de la aplicación.SI	• DGISyCD

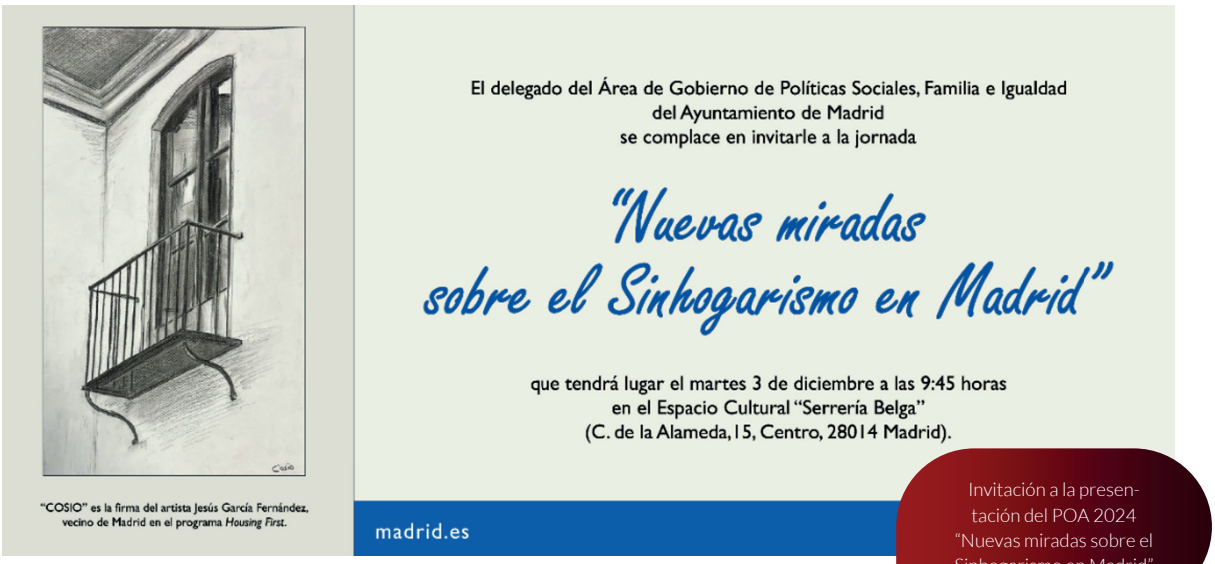
PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
64.1 Se valorará la creación de una aplicación que permita a las personas en situación de sinhogarismo acceder a los recursos y prestaciones existentes.	• Creación de la aplicación (SI/NO)	• DGISyCD

LINEA 65 – Creación, consolidación y entrega del premio anual "dignitas" de buenas prácticas en materia de atención innovadora, prevención o implicación a profesionales de la red municipal de atención a personas sin hogar u otras entidades de iniciativa social que colaboran con el ayuntamiento de Madrid.

65.1 CREACIÓN Y ENTREGA PREMIO "DIGNITAS"

En la jornada "Nuevas miradas sobre el Sinhogarismo en Madrid", en la que se presentó el Plan Operativo Anual 2024, se entregó el Premio "Dignitas". Se celebró el día 3 de diciembre de 2024 en el Espacio Cultural "Serrería Belga".



Invitación a la presentación del POA 2024 "Nuevas miradas sobre el Sinhogarismo en Madrid"

El Premio Dignitas 2024 reconoce al periodista y escritor **Jorge Bustos Tauler** por la publicación del libro **Casi: Una crónica de desamparo**, fruto de un año de investigación periodística sobre el fenómeno del sinhogarismo. Muestra un recorrido no sólo de la historia del Centro Municipal de Acogida San Isidro (cuyo anacronismo es CASI) sino del resto de recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, dando voz a las personas que trabajan en cada uno de ellos y, sobre todo, a personas que se encuentran en esta situación "volviendo visible lo invisible". Este libro ha tenido una gran repercusión ya que su autor lo ha presentado en diferentes medios de comunicación de radio, televisión, prensa y ferias de libros en diferentes ciudades haciendo una importante laboral de sensibilización hacia la ciudadanía.



Entrega del premio Dignitas 2024

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
65.1. Se creará el Premio "Dignitas"	• Creación SI • SI se ha entregado a profesional o entidad implicada en la atención al Sinhogarismo.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
65.1. Se creará el Premio "Dignitas"	• Creación (SI/NO) • Se ha entregado a profesional o entidad implicada en la atención al Sinhogarismo.	• DGISyCD
65.2. Premios de Buenas prácticas a la Dirección General de Inclusión, al Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar o algún recurso por Innovación social o buenas prácticas profesionales.	• Nº de premios.	• DGISyCD

20 Objetivo específico: **Sensibilizar a la población general y luchar contra los delitos de odio cometidos contra personas en situación de sinhogarismo**

LINEA 66 – Desarrollo de una agenda de sensibilización en entornos comunitarios: centros educativos, centros de salud, comercios, asociaciones vecinales, etc.

66.1 ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN IMPLEMENTADAS EN LA RED MUNICIPAL

La creación de una planificación anual de acciones y campañas de sensibilización resulta fundamental para fomentar una intervención social más coherente, coordinada y sostenible en el tiempo. Esta planificación permite generar vínculos sólidos efectivos para la promoción de la inclusión social.

En este contexto, la interacción con diferentes agentes (asociaciones vecinales, comercios, recursos sociales, educativos, culturales y sanitarios, ...) no sólo favorece una mayor visibilidad de las personas en situación de vulnerabilidad, sino que contribuye a construir comunidades más abiertas, empáticas y corresponsables, siendo una oportunidad para fomentar relaciones basadas en el conocimiento mutuo, la confianza y la accesibilidad.

El C**entro Municipal de Acogida y de Día La Rosa** ha desarrollado diversas actividades en espacios públicos del entorno, principalmente vinculadas al ocio y la socialización, como visitas a cafeterías, pizzerías, boleras, billares, peluquerías o salas de cine. Estas actividades cumplen una función lúdica, pero también representan una estrategia de inclusión cotidiana, integrando a las personas usuarias en dinámicas normalizadas.

Se destaca la creación del huerto "Rosi Flores", ya que para poder llevar a cabo el proyecto se contó con la Asociación de Vecinos Manzanares, que cuenta con un huerto comunitario en el Parque de La Bombilla, lo que permitió compartir experiencias, aprendizajes sobre jardinería e incluso la entrega de diferentes plantones. De este modo, aprovechando la implantación del huerto y la cercanía con la Escuela de Cerámica de la Moncloa, se ha planteado un proyecto formativo de inicio de curso escolar con el objetivo de generar comunidad e implicación en el barrio.

Desde el **Centro Municipal de Acogida San Isidro**, se han realizado distintas actividades de sensibilización:

- Con el objetivo de fomentar la empatía y la comprensión hacia las personas en situación de sin hogar, se busca educar a la comunidad —especialmente a los jóvenes— promoviendo una actitud solidaria y de apoyo hacia quienes atraviesan esta realidad. Para ello, se han desarrollado diversas acciones en colaboración con distintos centros educativos, logrando la participación de un total de 245 alumnos de 8 centros educativos y 47 alumnos de 2 universidades.

- Además, el pasado mes de abril, se presentó en el propio centro el libro "Elpidia. Una mujer que enfrenta tormentas, que abraza la luz" escrito por un voluntario del programa municipal Madrid te Acompaña, inspirado por una mujer mayor a la que acompaña regularmente a través del programa.
- Dentro del objetivo de visibilizar la realidad de las personas en situación de sinhogarismo, desde diversos ámbitos, se colaboró con **Retratista Nómada Madrid**, un grupo de dibujo centrado en el retrato del natural que realiza periódicamente sesiones en vivo, abiertas, en lugares públicos para practicar el retrato rápido con el objetivo de reflejar la trayectoria de vida de las personas que se ofrecen a posar. Participaron 14 personas del Centro Municipal de Acogida San Isidro.
- Hay que destacar también la colaboración con la Asociación de Vecinos Príncipe Pío en la cesión del salón de actos del centro para la realización de las juntas de vecinos.



Presentación del libro "Elpidia. Una mujer que enfrenta tormentas, que abraza la luz"



En el marco educativo, el **Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives** ha recibido estudiantes del IES Lopez Acuña, acudiendo 20 alumnos a la visita, y a la Fundación Laboral de la Construcción cuyo fin es facilitar a empresas y trabajadores/as los recursos que hagan posible un sector más profesional, seguro, capacitado y con futuro recibiendo a un total de 40 estudiantes en varias visitas.

En la misma línea, tanto el **Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo** como el **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta** han participado en proyectos de aprendizaje-servicio (APS). En el caso del Beatriz Galindo con estudiantes del Grado de Biología de la Universidad Complutense de Madrid para acercar una temática relacionada con la salud a través de una proyección de material audiovisual y charlas divulgativas. Y en Puerta Abierta con el Colegio Salesianos donde un grupo de estudiantes del grado de Integración Social han podido realizar talleres con las personas usuarias en base a las necesidades que detectaron. Los talleres que se realizaron giraron en relación con la lectura mediante una recogida de libros para crear una biblioteca, celebrada con un picnic en la zona arbolada del centro.



Biblioteca en Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta

Además, en el **Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta** se ha llevado a cabo:

- Una charla por parte de profesionales del centro a estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Complutense de Madrid
- Prácticas de acción social de estudiantes de la Universidad Francisco de Vitoria, quienes participaron en diferentes talleres.
- Un proyecto para la plantación de árboles entre residentes y estudiantes del Grado Superior de Integración Social del IES Pío Baroja que fomentó, a su vez, la sensibilización hacia el medio ambiente a través del cuidado de los exteriores del centro.
- Inscripción en la Feria de entidades del distrito para dar visibilización de las personas en situación de sinhogarismo fomentando su participación en el entorno comunitario.



Plantación de árboles en la zona verde del Centro Municipal de Acogida Puerta Abierta

Desde el **servicio Madrid en calle**, una trabajadora social de equipo de calle acudió al colegio Santa Rita, en el distrito de Carabanchel, para participar en unas jornadas de vocación dirigidas a todos los niveles educativos de cada centro, sensibilizando sobre personas sin hogar e introduciendo la importancia de la prevención con personas en riesgo de exclusión social desde los servicios sociales.



Jornada de vocación impartida en el colegio Santa Rita

En la sede del servicio, conjuntamente con el **Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca**, se han recibido diferentes visitas como la de estudiantes de la Universidad Francisco de Vitoria.
El **Programa Housing First "Construyendo Hogar"** ha continuado manteniendo charlas informativas con otros profesionales de referencia de las personas usuarias del programa, en el marco de los servicios comunitarios, siendo necesaria esta continuidad ante el desconocimiento de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.

Desde el **Programa Housing First "Hogares para la autonomía",** se han realizado acciones de visibilización en dos entornos principalmente:

- En el educativo, con entidades formadoras tales como Grado Superior de Integración Social y Facultad de Psicología de la Universidad Pontificia Comillas, orientadas a estudiantes que en el futuro es probable que, de un modo directo o más transversal, presten servicios a personas que se encuentren o se hayan encontrado en situación de sinhogarismo.
- En el sanitario con dos Asociaciones de Personas con Problemas de Salud Mental: AMAFE (Asociación Española de Apoyo en Psicosis) y AFAEMO (Asociación de Familiares, Amistades y Personas con Experiencia Propia en Problemas de Salud Mental de Moratalaz). Estas dos entidades, además de prestar servicios a personas con problemas de salud mental, reciben en numerosas ocasiones derivaciones informales de personas que se encuentran próximas a una situación de sinhogarismo.



Charla en CIFP Barrio de Bilbao



Charla en IES Príncipe Felipe



Charla en AFAEMO

El **Programa A Tiempo** ha mantenido la acción de sensibilización con el CEIP Mariano José de Larra para seguir fortaleciendo la relación no sólo con el equipo educativo sino con el AMPA.

Desde T**alleres para la inserción social y acompañamiento para el apoyo al empleo personalizado** para personas en situación de sinhogarismo y en situación de grave exclusión social, se han realizado charlas sobre salud y sinhogarismo con el Centro de Salud Comunitaria, encuentros sobre la vulnerabilidad de mujeres trans con la Fundación In Género, se han llevado a cabo talleres de apoyo emocional y fortalecimiento de vínculos comunitarios con el programa de Soledad no deseada y se han generado espacios de preparación orientados a la inserción laboral de mujeres sin hogar en búsqueda de empleo con la Fundación Quiero Trabajo. Asimismo, se han mantenido contactos con el ámbito laboral y empresarial para promover la inclusión laboral de personas en situación de sinhogarismo.

Se realizaron unas mentorías por parte del personal de la multinacional Leroy Merlín especializada en bricolaje, construcción, decoración y jardinería a usuarias del **Programa No Second Night,** acudiendo a sus centros de trabajo, teniendo la oportunidad de sensibilizar sobre sinhogarismo femenino. También se participó en una ponencia en la Universidad Rey Juan Carlos relacionada con la asignatura "Políticas Públicas en Materia de Inclusión Social, Igualdad y no Discriminación".

Desde el **Equipo del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hoga**r también se han realizado diferentes acciones: Ponencia en la Jornada de Buenas Prácticas en el tratamiento de las víctimas de delitos de odio y discriminación, organizada por ARCÓPOLI, para avanzar en las perspectivas que se abren en la lucha contra estos delitos de forma específica y desde la transversalidad, siendo las personas en situación de sinhogarismo un grupo diana de los delitos de odio.

Charlas informativas a estudiantes del Ciclo Formativo de Grado Superior en Integración Social.

Se hace especial mención a una pequeña integrante del Equipo de la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo, Nora, por su participación en el concurso de tarjetas navideñas Madrid Talento 2024 con su tarjeta titulada "Lo que de verdad importa en Navidad". En ese dibujo, y pese a su corta edad, Nora recoge un fuerte espíritu navideño, sensibilidad y empatía hacia los que más lo necesitan y resalta el esfuerzo de los trabajadores del Ayuntamiento para lograr que nadie se sienta solo y desamparado, especialmente en estas fechas. Gracias y enhorabuena, Nora!. Otras



Tarjeta navideña de Nora

Otras acciones de sensibilización que han acercado la realidad del sinhogarismo a la ciudadanía han sido:

- Archipiélago. Instalación artística en el espacio público que, usando audios y fotografías, pone rostro, da voz y refleja la presencia de las personas excluidas por la falta de hogar y comunidad. Se ha realizado en el taller "Arte en Cantarranas", espacio de Solidarios para el desarrollo, con el objetivo de, por un lado, romper prejuicios y estereotipos y, por otro, reflejar las capacidades y el talento de personas en situación de sinhogarismo.
- II Campeonato de Fútbol Calle "Nadie sin hogar. Nadie sin jugar", organizado por Dragones de Lavapiés en colaboración con la Asociación Realidades, Solidarios para el desarrollo, Acción en Red, Fundación Luz Casanova y Prisemi, entre otras entidades sociales de la ciudad. Busca visibilizar la realidad de las personas sin hogar y promover el deporte como un espacio de encuentro, igualdad y ciudadanía activa. Participaron alrededor de 50 personas mediante equipos mixtos formados por personas sin hogar, jóvenes del barrio, voluntariado y miembros de colectivos sociales.
- **Proyecto "Mi lugar".** La Asociación Garaje y el colectivo de personas sin hogar forman un binomio sólido desde 2018 a través de este proyecto mediante iniciativas como videoclips, exposiciones, musicales, coreografías, canciones y una larga lista de actividades culturales y de ocio realizadas con las personas residentes del Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives. El sinhogarismo es el continente, el contenido cada año busca una meta fresca y reveladora para la sociedad, algo que produzca impacto en las mentes receptoras de las creaciones desarrolladas en Mi Lugar.





Exposición Archipiélago, Solidarios para el desarrollo



II Campeonato de Fútbol Calle "Nadie sin hogar. Nadie sin jugar"



Sesión del proyecto "Mi Lugar" en el Centro Municipal de Acogida Juan Luis Vives

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
66.1 Se creará una planificación anual de acciones sensibilización por zonas y servicios, implicando a entidades y recursos de la zona.	• Agenda anual elaborada (NO) • Más de 30 acciones de sensibilización realizadas.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
66.1 Se creará una planificación anual de acciones sensibilización por zonas y servicios, implicando a entidades y recursos de la zona.	• Agenda anual elaborada. (SI/NO) • N.º de acciones de sensibilización realizadas.	• DGISyCD

LINEA 67 – Trabajo de sensibilizacion con medios de comunicación: desarrollo de guias para medios, talleres y materiales con orientaciones sobre como abordar el sinhogarismo

67.1 PARTICIPACIÓN DEL EQUIPO DEL DEPARTAMENTO Y DE LA RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR EN MEDIOS COMUNICACIÓN

En el Plan Operativo anterior se incorporó esta línea y se ha valorado mantenerla al confirmar que el apoyo de los medios de comunicación es fundamental para el acercamiento a la ciudadanía tanto de la realidad del sinhogarismo y de los diferentes recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar como el conocimiento de las situaciones en la que se encuentran las personas usuarias de los mismos y el trabajo que realiza el equipo profesional en cada uno de ellos.

En el ámbito de los medios audiovisuales, se ha participado en varias transmisiones de radio:

- Lectura continuada del Día del Libro en RNE (Radio Nacional de España) de RTVE (Radiotelevisión Española), en la que participaron mujeres usuarias del Programa No Second Night. Este año, la lectura escogida fue El Quijote de Miguel de Cervantes.
- También, otra usuaria del mismo programa fue entrevistada para RNE con el objetivo de dar a conocer la realidad de la migración y del sinhogarismo femenino.
- Un equipo de RNE visitó la sede del servicio Madrid en calle y el Centro Municipal de Acogida Temporal Pedro Meca, desde donde realizaron una emisión en directo dando a conocer el sinhogarismo en la ciudad de Madrid y ambos recursos, contando con la participación de una persona usuaria del centro.
- El presidente de la Asociación Garaje y un educador de la entidad hablaron de varios proyectos musicales como “Mi Lugar” en el programa “Las Mañanas de RNE” dentro de la sección “Las otras miradas”.



Participación de mujeres del Programa No Second Night el Día del Libro en RNE



Emisión en directo de RNE desde la sede del servicio Madrid en calle



Participación de Asociación Garaje en el programa "Las Mañanas de RNE"

Por parte del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar, se ha participado, en abril de 2025, en la entrevista publicada en El Periódico de España para el artículo **Jóvenes sin hogar de Madrid, entre** un pasado ingrato y un futuro abierto a la esperanza: "Sueño con una casa, una esposa y un perrito" en el que se ha puesto de manifiesto la intervención municipal con personas en situación de sinhogarismo y, en concreto, del Programa A Tiempo, con la consiguiente entrevista al equipo del programa y a varios de los jóvenes alojados en el mismo, contando cómo llegaron, su situación anterior y cómo se les está ayudando.



Imágenes tomadas en el Programa A Tiempo para El Periódico de España

Del mismo modo, el 9 de mayo desde Madrid Diario acudieron al Centro Municipal de Acogida San Isidro para informar del proyecto piloto que se estaba implementando en la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar facilitando el acceso al **servicio de teleasistencia municipal** con la finalidad de mejorar la autonomía y seguridad de las personas sin hogar con dificultades físicas o cognitivas que se encuentran alojadas en dicha red.



Entrevista para Madrid Diario

Otras publicaciones en prensa escrita y redes han sido:

- "Una oportunidad para mujeres sin hogar en Madrid", artículo en ABC Madrid sobre el Programa No Second Night.
- Notas de prensa del Ayuntamiento de Madrid.

A su vez, como cada año, en colaboración con la red FACIAM (Federación de Asociaciones y Centros de Ayuda a Marginados) y otras entidades de la iniciativa social, el día 23 de octubre se celebró el **Día de las Personas sin Hogar**, como acto de sensibilización y de visibilización de la realidad de las personas sin hogar.

El acto comenzó con un desayuno con la prensa, convocado en el Centro de Atención a la Mujer de Cáritas Diocesana de Madrid "Concepción Jerónima" y, posteriormente, se desarrolló con una manifestación en la que participaron personas atendidas por la red social y municipal que intervienen con personas sin hogar en la ciudad de Madrid. Este año el recorrido se inició en la plaza de Callao, transcurrió por la calle Gran Vía, Plaza de España, Cuesta de San Vicente y finalizó en la explanada frente a la estación de Príncipe Pio, en la que se desarrollaron diversas actuaciones. Este año la acción de sensibilización tenía como lema principal "Sin Hogar, pero con sueños", vida, derechos, emociones y esperanza…. El acto finalizó con la lectura de un manifiesto.





Día de las Personas sin hogar – 23 de octubre de 2024

67.2 SE REALIZARÁN DETERMINADAS CAMPAÑAS ESPECÍFICAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN O REDES SOCIALES

Con el contenido del mensaje, una **persona sin hogar es una persona "Igual que tú",** desde el 27 de octubre de 2025 al 9 de noviembre de 2025, se ha continuado con la difusión del mensaje en 47 medios digitales. Su objetivo es visibilizar y sensibilizar a la ciudadanía sobre la realidad del sinhogarismo.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
67.1 Participación con diferentes medios de comunicación	• 8 participaciones realizadas en medios comunicación.	• DGISyCD
67.2. Se realizarán determinadas campañas específicas en medios de comunicación o redes sociales	• 1 campaña de sensibilización creadas.	• DGISyCD
67.3. Se elaborarán materiales y guías para trabajar dicha sensibilización.	• 0 materiales y guías realizados.	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
67.1 Participación con diferentes medios de comunicación	• N.º de participaciones en medios de comunicación.	• DGISyCD
67.2. Se realizarán determinadas campañas específicas en medios de comunicación o redes sociales	• N.º de campañas de sensibilización creadas.	• DGISyCD
67.3. Se elaborarán materiales y guías para trabajar dicha sensibilización.	• N.º de materiales y guías realizados.	• DGISyCD

LINEA 68 – Formaciones, charlas y acciones de sensibilización dirigidas a profesionales municipales que interactúan con personas en situación de calle: policía, servicios de limpieza y jardines, personal sanitario, ambulancias, etc.

68.1 SE REALIZARÁN FORMACIONES Y CHARLAS A LOS DIFERENTES PROFESIONALES QUE INTERACTÚAN CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE.

En esta línea queremos destacar todos los espacios de coordinación y colaboración que tenemos con otros servicios municipales donde se ponen en común y comparten actuaciones que se llevan a cabo con personas que se encuentran en situación de sinhogarismo. Estos espacios son:

- **Comisión de Alojamiento Alternativo** (Participan profesional de Igualdad, Atención social primaria, Samur Social, Mayores, Convivencia e integración)

- **Foro Técnico de Adicciones de la Ciudad de Madrid** (Servicios de reinserción, prevención, tratamiento de adicciones, Entidades sociales…), del que dependen las Comisiones de trabajo en materia de:
    - Jóvenes y adolescencia, donde participa educación, familia e infancia, adicciones y personas en situación de sinhogarismo.
    - Género, donde participa la Red municipal contra la violencia de género en pareja/expareja, igualdad, adicciones, Policía Municipal y el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar.

Por otro lado, a lo largo de este año se han realizado actuaciones dirigidas a sensibilizar de una forma directa e indirecta a otros servicios municipales. De esta manera destacamos en esta línea:

- **Departamento de Atención a la Violencia de Pareja/Expareja.** Se ha ofrecido una formación desde la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar a los equipos técnicos de la red municipal contra la violencia de género en el que se han mostrado los procesos de exclusión en general y en concreto de las mujeres, y la intervención que se lleva a cabo con ellas en función de cómo llegan a la Red Municipal. Para ello se contó con la colaboración de los recursos del Programa Housing First “Construyendo Hogar” y el Centro Municipal de Acogida Beatriz Galindo.



Formación a la Red de Violencia de Género

- **Departamento de formación de SAMUR PC**, a lo largo de este Plan Operativo Anual y como ya se ha señalado en otras líneas de actuación, se han mantenido sesiones de formación por parte de SAMUR PC a los equipos técnicos de los recursos de la Red Municipal, de esta forma se han acercado los y las técnicos de este servicio, a la realidad del sinhogarismo, de forma que han podido entender mejor los procesos de exclusión y la situación de las personas en esta situación.
- **Servicio de Samur Social,** se han llevado a cabo diversas formaciones a los equipos de Samur Social, con el fin de acercar la intervención y generar sinergias entre los servicios para mejorar la intervención y atención que reciben las personas en situación de sinhogarismo.
- **Centros Municipales de Mayores:** participación en una Jornada en relación con la teleasistencia, celebrada el 4 de abril en el Centro Municipal de Mayores Infante Don Juan, donde se presentó por parte del Centro Municipal de Acogida San Isidro el proyecto piloto iniciado en el 2024 que permite alertar de caídas en vía pública, recordatorio de citas médicas y localización de personas con resultados positivos, que han abierto la puerta a su expansión a otros recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.



Formación a la Red de Violencia de Género



Sesión formativa de la Red Municipal al servicio Samur Social



Presentación proyecto teleasistencia del Centro Municipal de Acogida San Isidro

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
68.1. Se realizarán formaciones y charlas a los diferentes profesionales que interactúan con personas en situación de calle. 68.2 Se planificarán anualmente estas acciones	• 6 formaciones y acciones realizadas con profesionales municipales. • 6 espacios donde se han desarrollado las acciones, • Planificación anual realizada. NO	• DGISyCD

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
68.1. Se realizarán formaciones y charlas a los diferentes profesionales que interactúan con personas en situación de calle.	• N.º de formaciones y acciones realizadas con profesionales municipales. • Nº de espacios donde se han desarrollado las acciones:	• DGISyCD

LINEA 69 – Desarrollo de protocolos de prevención y atención a victimas de delitos de odio y aporofobia para proteger a las personas en situación de calle, incluyendo procedimientos para la atención a mujeres victimas de violencia de género

69.1 SE REALIZARÁN PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A VICTIMAS DE DELITOS DE ODIO

Con la Comisaría de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal de Madrid se mantiene la coordinación en relación con la atención a víctimas de delitos de odio, especialmente, por aporofobia, y víctimas de violencia de género.

En el anterior Plan Operativo Anual se estableció el Procedimiento de actuación ante situaciones de violencia de género en pareja y expareja y de violencia sexual en los centros de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar entre la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo y la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género.



69.2 SE REALIZARÁN COLABORACIONES Y COORDINACIONES EN RELACIÓN CON RECLAMACIONES DE CIUDADANOS QUE PUEDAN CONTENER MENSAJES OFENSIVOS, DE ODIO O DE APOROFOBIA

Las sugerencias y las reclamaciones, además de ser un necesario espacio de participación ciudadana, representan una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

En 2024, se recibieron un total de 245 solicitudes: 228 reclamaciones, 12 sugerencias y 5 felicitaciones. En concreto, del total, 195 (el 79,59%) se refieren a la presencia de personas pernoctando en distintos puntos de la ciudad, seguidas de las relativas a la posible existencia de agrupamientos y asentamientos, que ascienden a 23 y por tanto, representan un 9,39%. La mayoría de las reclamaciones relativas a personas sin hogar reflejan malestar por el impacto que causa dicha presencia y, en algunos casos, preocupación por su integración social.

En relación con las reclamaciones que contienen mensajes ofensivos o de odio, es el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones quién actúa como unidad supervisora del Sistema.

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
69.1. Se realizarán protocolos de prevención y atención a víctimas de delitos de odio y violencia de género.	• Protocolos realizados: SI	• DGISyCD y Comisaría de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal y DGIyVG
69.2. Se realizarán colaboraciones y coordinaciones en relación con reclamaciones de ciudadanos/as que puedan contener mensajes ofensivos, de odio y de aporofobia.	• Colaboración y coordinación: SI	• DGISyCD y Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

PROPUESTA PLAN OPERATIVO 2026

Actuación	Indicadores	Órgano responsable
69.1. Se realizarán protocolos de prevención y atención a víctimas de delitos de odio y violencia de género.	• Protocolos realizados (SI/NO)	• DGISyCD y Comisaría de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal



03

ANEXO

Datos sociodemografi cos de personas en situación en calle y atendidas por la red municipal de atención a personas sin hogar

RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

TOTAL, DE PLAZAS EN LA RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR Y PERSONAS ÚNICAS ATENDIDAS

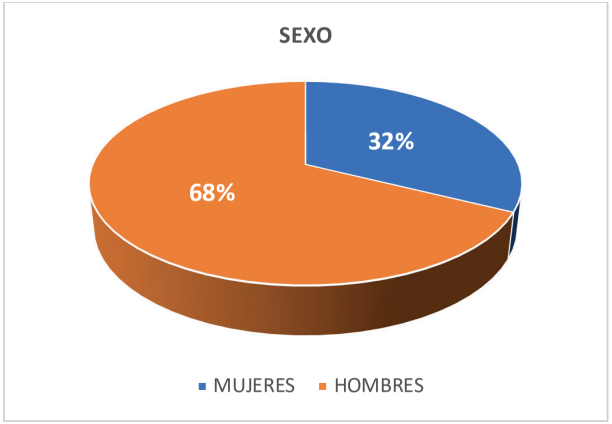
En este periodo ha habido un incremento de número de plazas de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar con un total de **1210 plazas,** teniendo en cuenta la ampliación del Programa A Tiempo de **18 plazas más**. El total de personas atendidas ha sido de **2.369 personas únicas,** 1677 hombre y 692 mujeres. Con relación al Plan Operativo anterior, hay un incremento importante de atención con 259 personas atendidas más en los recursos de la Red.

	PLAZAS	HOMBRES	MUJERES	PERSONAS ATENDIDAS
CENTRO ACOGIDA SAN ISIDRO	268	473	142	615
CENTRO ACOGIDA LA ROSA	35	167	0	167
CENTRO DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES	140	226	77	303
CENTRO DE ACOGIDA PUERTA ABIERTA	132	132	66	198
CENTRO DE ACOGIDA BEATRIZ GALINDO	50	0	85	85
CENTRO DE ACOGIDA PEDRO MECA	36	160	63	223
PROGRAMA HFI	83	61	26	87
PROGRAMA HFII	100	81	36	117
PROGRAMA NO SECOND NIGHT	53	0	113	113
PROGRAMA A TIEMPO	58	48	17	65
PROGRAMA HL	195	203	56	259
PENSIONES DE EECC	60	126	11	137
TOTAL	**1210**	**1677**	**692**	**2369**

Para el análisis de los datos se ha hecho un promedio mensual en las diferentes variables sociodemográficas y así poder conocer la situación de las personas atendidas en los diferentes recursos de la Red Municipal de Atencion a personas sin hogar durante este periodo, teniendo en cuenta además el número total de plazas, ya que el nivel de ocupación es en la mayor parte de los meses del 100%. Estas variables son:

SEXO

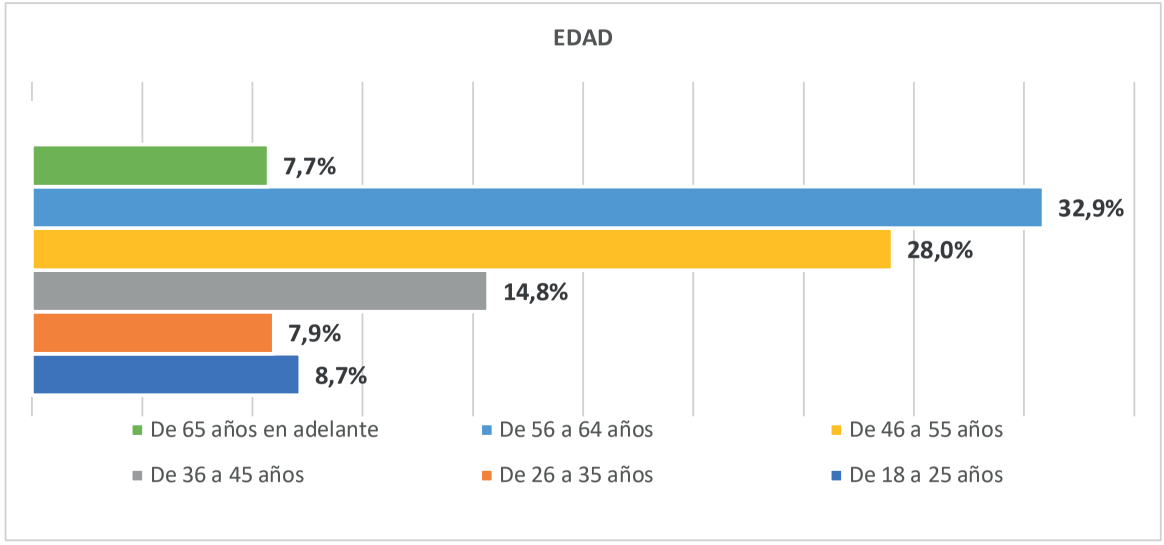
El 68% de las personas atendidas son hombres y el 32% son mujeres. Teniendo en cuenta la perspectiva de género en los diferentes recursos de la Red Municipal, se puede apreciar un incremento del número de mujeres atendidas, (frente al 80% 20% de hace años), que no solo acceden a la Red sino que se mantienen en los diferentes recursos, estos adaptados a las necesidades de estas mujeres, como el centro de acogida Beatriz Galindo, el programa " No Second Night" y el incremento de plazas de mujeres y de espacios exclusivos para ellas en el resto de centros de acogida hace posible este incremento en mujeres atendidas. Se ha podido recoger los datos desagregados por sexo y por meses. Con relación al Plan Operativo hay únicamente una reducción de un 1% de mujeres menos atendidas en la Red. El porcentaje del promedio por sexo sería:



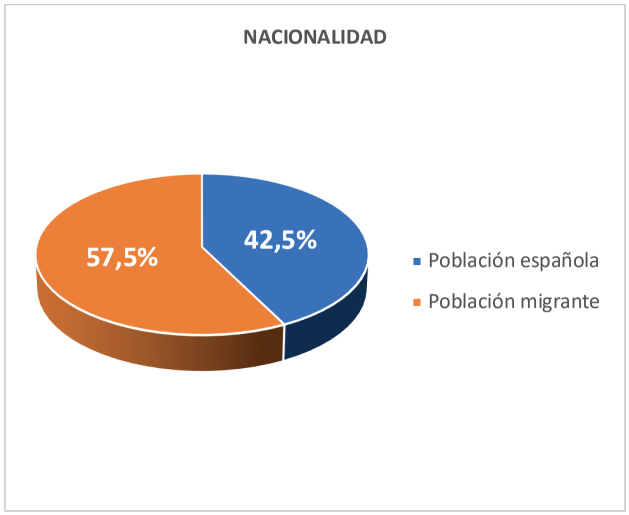
EDAD

En cuento a la edad, se sigue observando un envejecimiento de las personas que se encuentran en la Red, ya que el 32,9% tienen de 56 a 64 años, (se incrementa 1% más que en el Plan Operativo anterior) y más de 65 años el 7,7%, teniendo en cuenta que el envejecimiento es más rápido y precoz en las personas con trayectorias de calle, este dato es muy importante de cara a seguir trabajando en generar recursos de tránsito y de apoyo de la Red de Mayores. El 28% tienen de 46 a 55 años.

En cuanto a la población más joven el 8,7% tienen entre 18- 25 años, estos jóvenes son atendidos en programas más específicos como son el Programa "A Tiempo", el centro de acogida Juan Luis Vives y el programa "Housing Led", seguido de un 7,9% cuentan entre 26 y 35 años de edad.

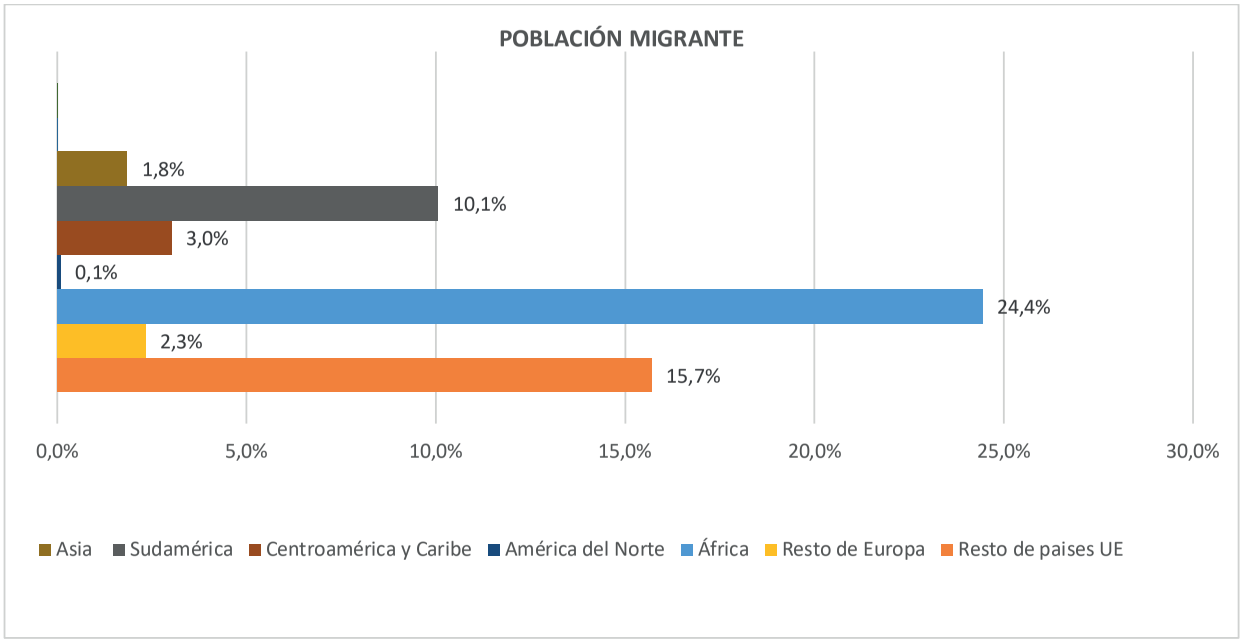


NACIONALIDAD



En cuanto a la nacionalidad, el 57,5% cuentan con nacionalidad extranjera y el 42,5% española. Con relación al Plan Operativo anterior hay un incremento de un 1% de población atendida de origen extranjero.

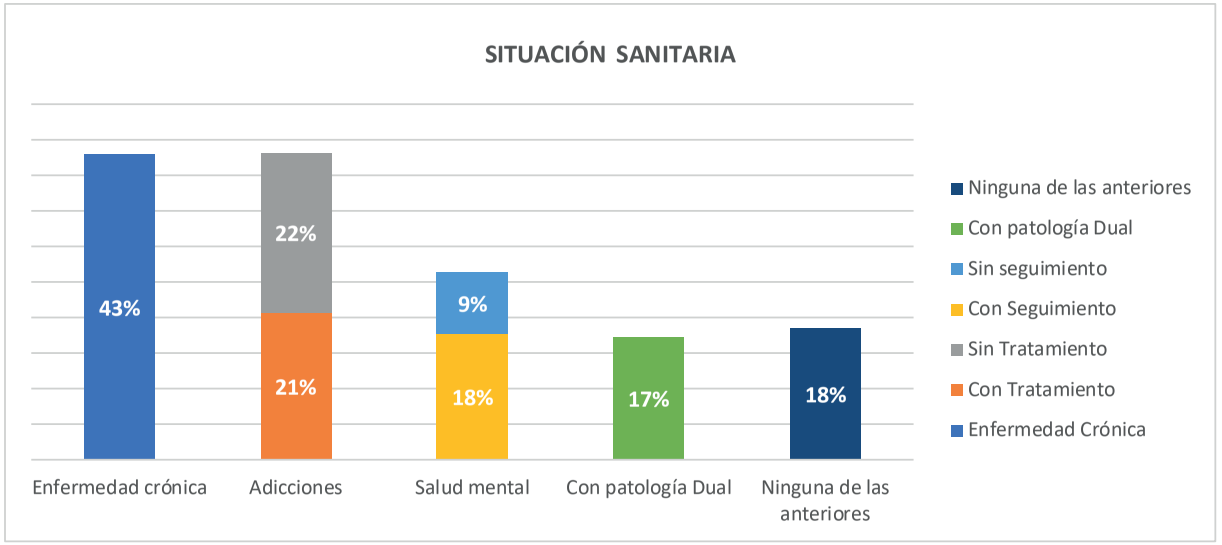
Teniendo en cuenta los diferentes continentes, del 57,5% de la población extranjera, el 24,4% provienen de África, el 15,7% del resto de países de la Unión Europea y el 10,1% de Sudamérica. El resto de las nacionalidades aparece en el siguiente gráfico. Con relación al Plan Operativo anterior hay un incremento de personas atendidas de origen africano y sudamericano y reducción personas procedentes de países de la Unión Europea.



SITUACIÓN SANITARIA

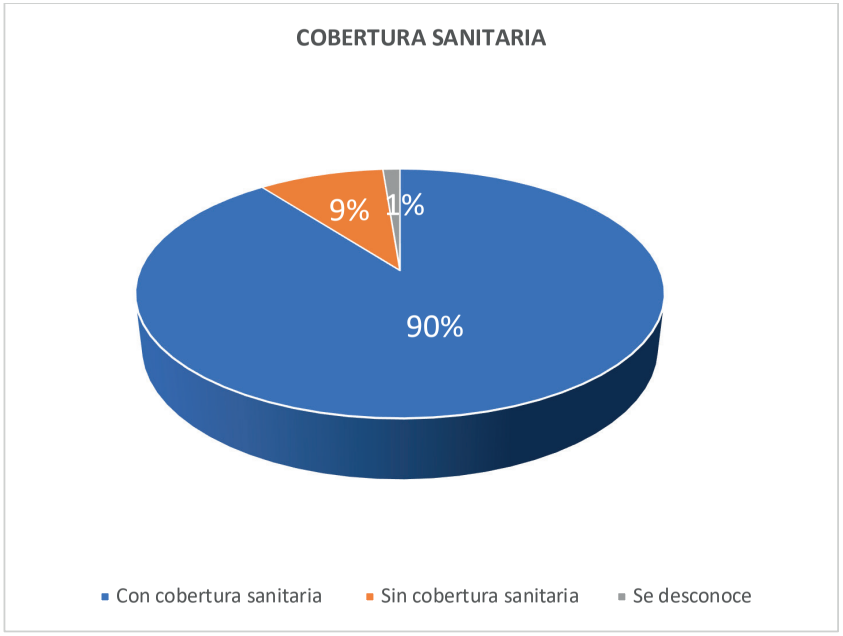
En cuanto a la situación sanitaria, se han tenido en cuenta las siguientes variables: enfermedad crónica, teniendo en cuenta aquellas personas que requieren una atención sanitaria o tratamiento continuado en el tiempo, salud mental con diagnóstico y adicciones. Teniendo en cuenta estas situaciones, es importante reseñar que no aparecen cuantificadas aquellas personas con salud mental sin diagnóstico.

Además, durante este periodo, se han recogido también el porcentaje de las personas con salud metal que cuentan o no con seguimiento, y personas con adicciones con o sin tratamiento. Del 43% de personas adicción el 22% cuentan con tratamiento y el 21% sin tratamiento. Con relación a seguimiento para el 27% de personas con enfermedad mental con diagnóstico, un 18% cuentan con seguimiento y un 9% sin seguimiento. Además, se han recogido 1ue el 17% de las personas atendidas cuentan con patología dual y únicamente el 18% no tiene ninguno de los problemas descritos anteriores.



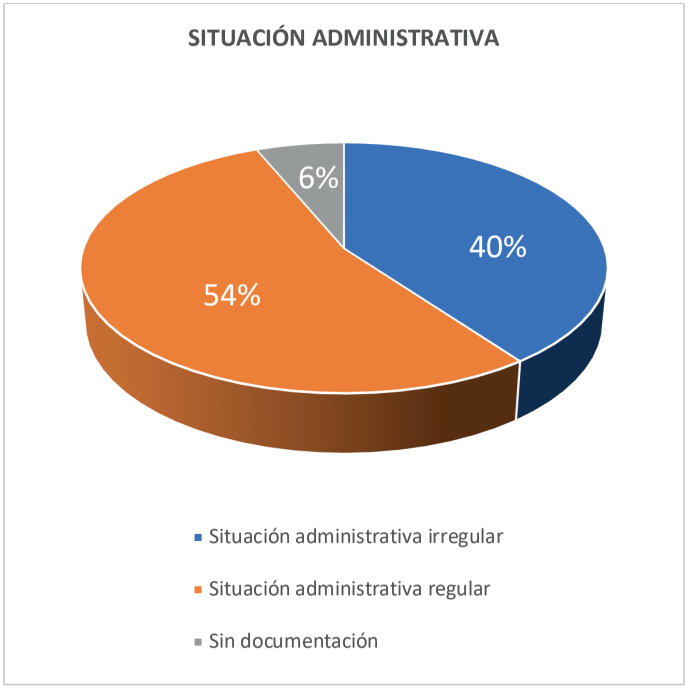
COBERTURA SANITARIA

El 90% cuentan con cobertura sanitaria, frente al 9% que no cuentan con ella. Con relación al Plan Operativo anterior ha habido un incremento de personas que ya cuentan con cobertura y acceso a recursos sanitarios.



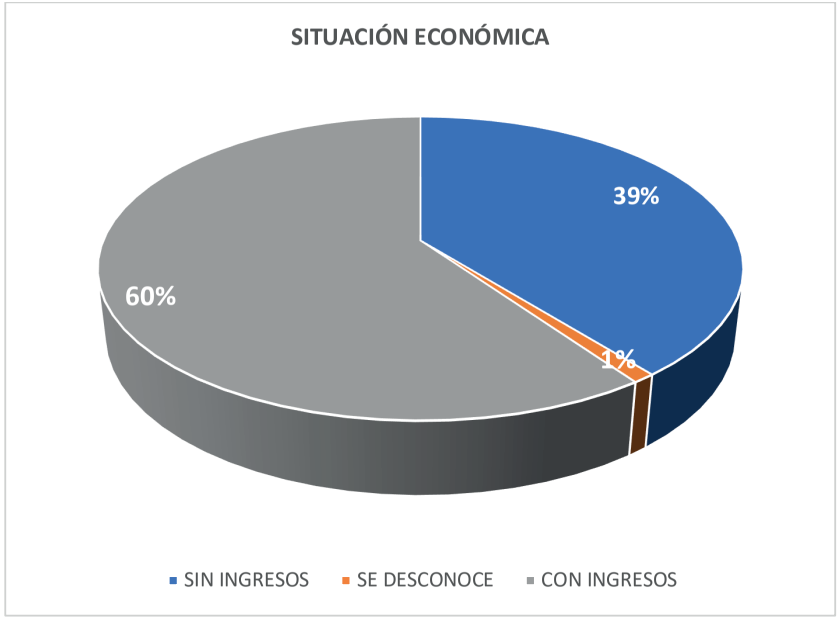
SITUACION ADMINISTRATIVA

Del 57,5% de la población extranjera, el 54 % cuentan con situación administrativa regularizada, el 40% en situación irregular y un 6% no cuentan con ningún tipo de documentación.

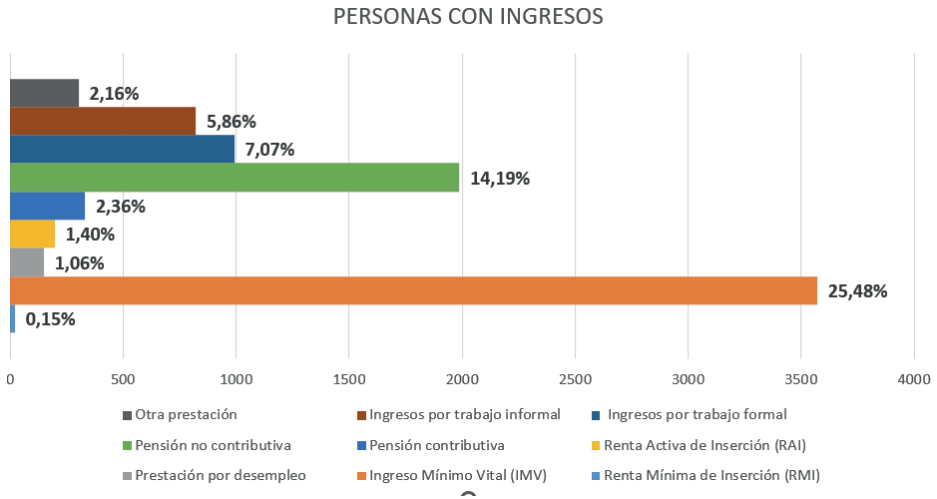


SITUACIÓN ECONÓMICA

El 60% de las personas que se encuentran en los recursos de la Red Municipal cuentan con ingresos económicos, frente al 39% que carecen de ellos y el 1% se desconoce.



La fuente de ingresos del 25,48% proviene del IMV, seguido del 14,19% de pensión No contributiva (personas mayores de 65 años o con más del 65% de discapacidad) finalmente un 7,07% provienen de trabajo formal, paso previo al paso a vida independiente



MOTIVOS DE BAJA	TOTAL
Paso a vida independiente	183
Abandono del recurso red municipal PSH	141
Fallecimiento	42
Derivación a otros recursos de la Red	292
Derivación a otras redes de protección social	89

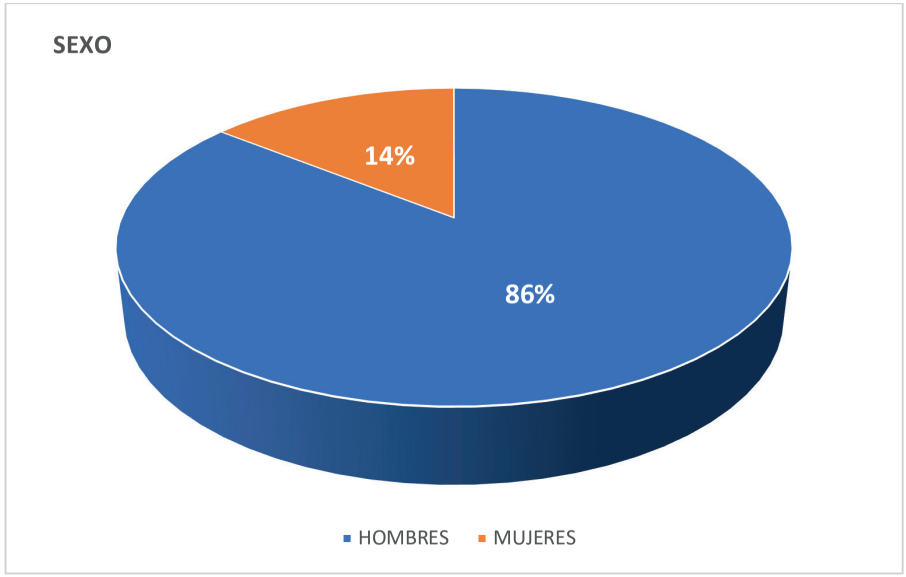
PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE.

	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	Promedio
Centro	137	131	141	137	136	130	140	158	139	142	141	138	139
Arganzuela	90	95	101	100	105	111	117	116	111	119	120	122	109
Retiro	25	24	25	24	21	24	23	21	15	18	21	22	22
Salamanca	26	28	21	22	21	22	21	19	23	27	26	24	23
Chamartín	27	29	33	32	26	21	24	24	14	16	17	26	24
Tetuán	51	55	65	62	64	63	73	71	70	73	71	70	66
Chamberí	25	26	30	26	24	16	24	29	29	27	32	34	27
Fuencarral-El Pardo	21	23	18	19	20	25	29	30	29	29	26	30	25
Moncloa-Aravaca	52	56	56	55	60	58	67	66	65	78	61	76	63
Latina	63	55	54	50	49	44	47	43	43	46	60	68	52
Carabanchel	56	56	43	44	42	44	55	59	61	59	59	61	53
Usera	38	34	36	37	22	21	27	35	30	33	34	48	33
Puente de Vallecas	50	57	55	58	62	66	64	65	70	64	60	57	61
Moratalaz	7	7	8	8	11	9	9	8	8	8	8	6	8
Ciudad Lineal	31	35	41	47	46	44	52	44	31	37	33	34	40
Hortaleza	10	10	9	9	9	10	10	11	9	13	15	14	11
Villaverde	51	47	44	49	40	45	46	41	39	39	43	40	44
Villa de Vallecas	27	27	28	36	35	36	36	44	35	41	40	29	35
Vicálvaro	16	15	15	15	21	18	17	17	17	17	19	24	18
San Blas-Canillejas	32	32	34	35	34	34	35	35	28	32	34	38	34
Barajas	60	57	54	68	62	104	102	108	71	21	14	11	61
ITINERANTES	84	83	45	41	47	51	51	52	99	92	93	101	70
	979	982	956	974	957	996	1069	1096	1036	1031	1027	1073	**1015**

Durante este periodo hay un promedio de **1015 personas en situación de calle** en la ciudad de Madrid.

SEXO

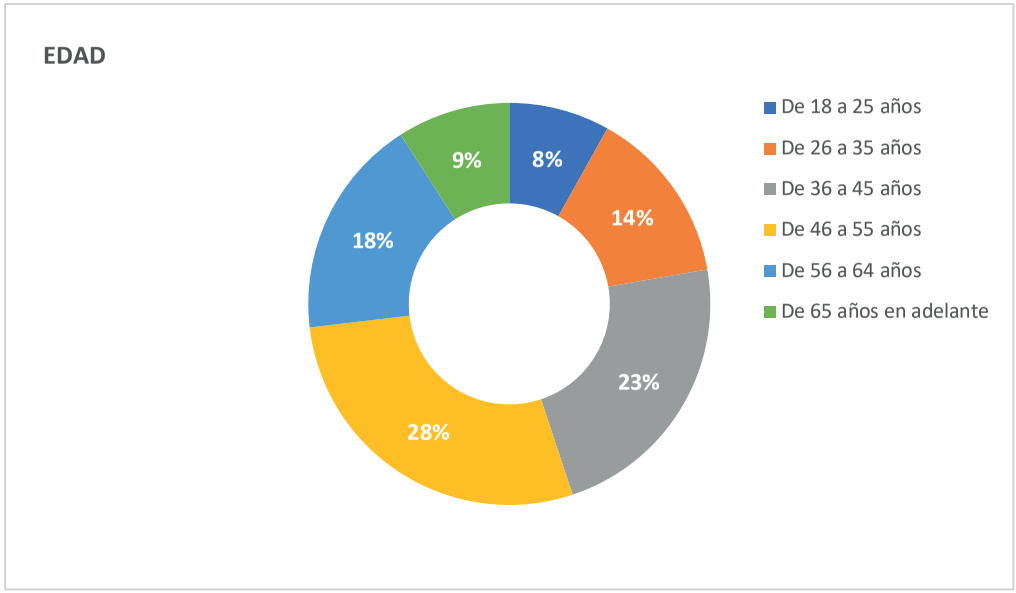
El 86% de las personas atendidas son hombres y el 14% son mujeres. Teniendo en cuenta el incremento de mujeres que acceden a la red hay una reducción de mujeres en situación de calle, también hay que tener en cuenta que este dato no visibiliza las situaciones de mujeres que se encuentran en viviendas inadecuadas e inseguras y que no se encuentran en situación de calle.



EDAD

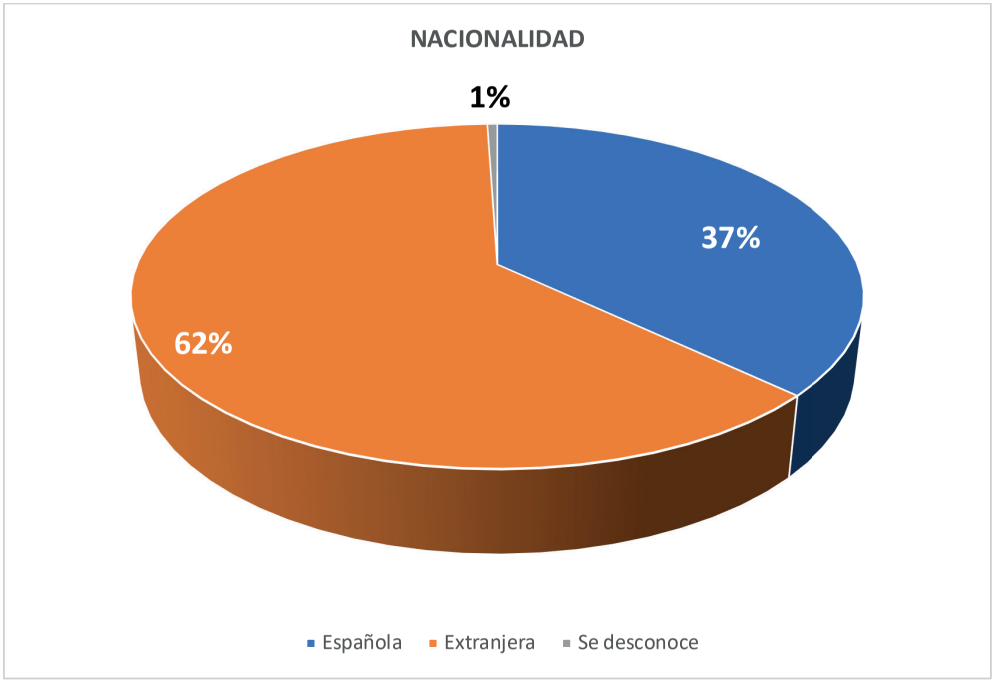
En cuento a la edad, el 28% tienen de 46 a 55 años, seguido de 23% de 36 a 44 años y un 18% de 56 a 64 años.

Como colectivos vulnerables destacar el 8% de jóvenes de 18 a 25 años y el de personas mayores de 65 años con un 9%, que se incrementan ligeramente de el plan operativo anterior.

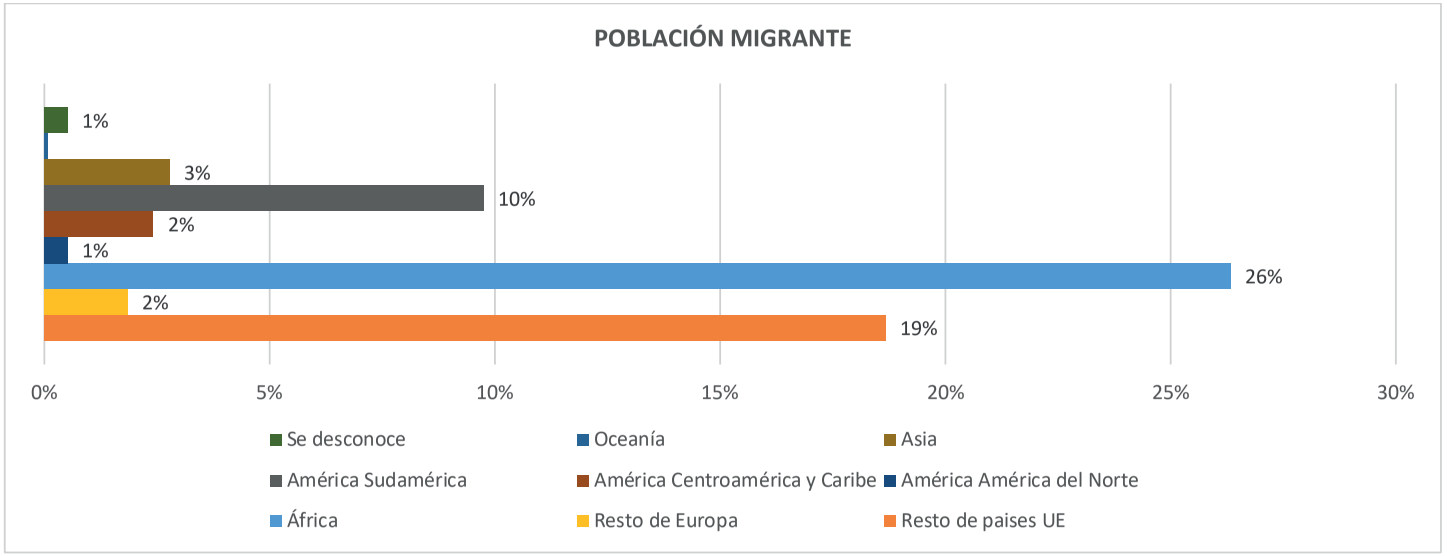


NACIONALIDAD

En cuanto a la nacionalidad, se incrementa la población extranjera a un 62% y el 37% española.



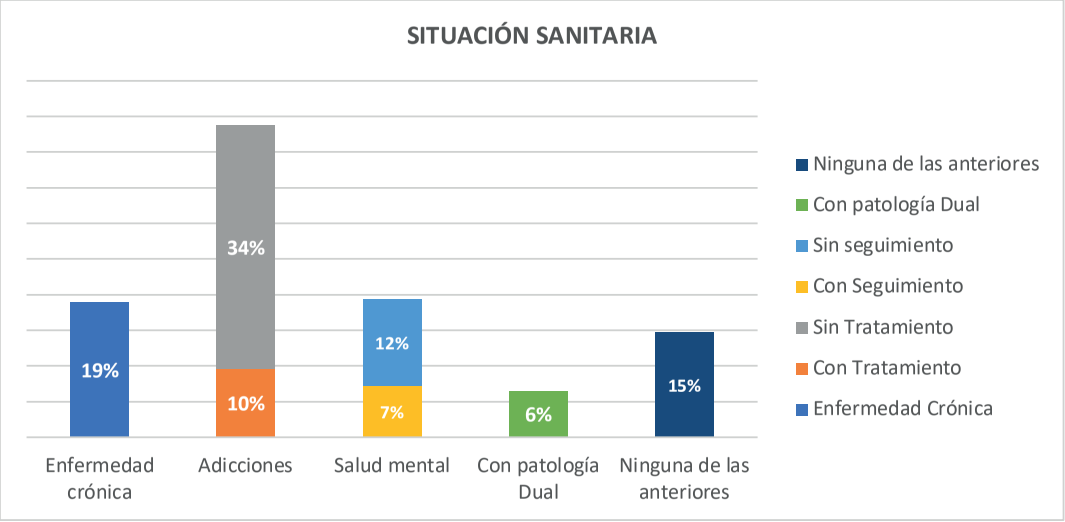
Teniendo en cuenta los diferentes continentes, del 62% de la población extranjera, el 26% provienen de África, el 19 % del resto de países de la Unión Europea y el 10% de Sudamérica. El resto de nacionalidades aparece en el siguiente gráfico.



SITUACIÓN SANITARIA

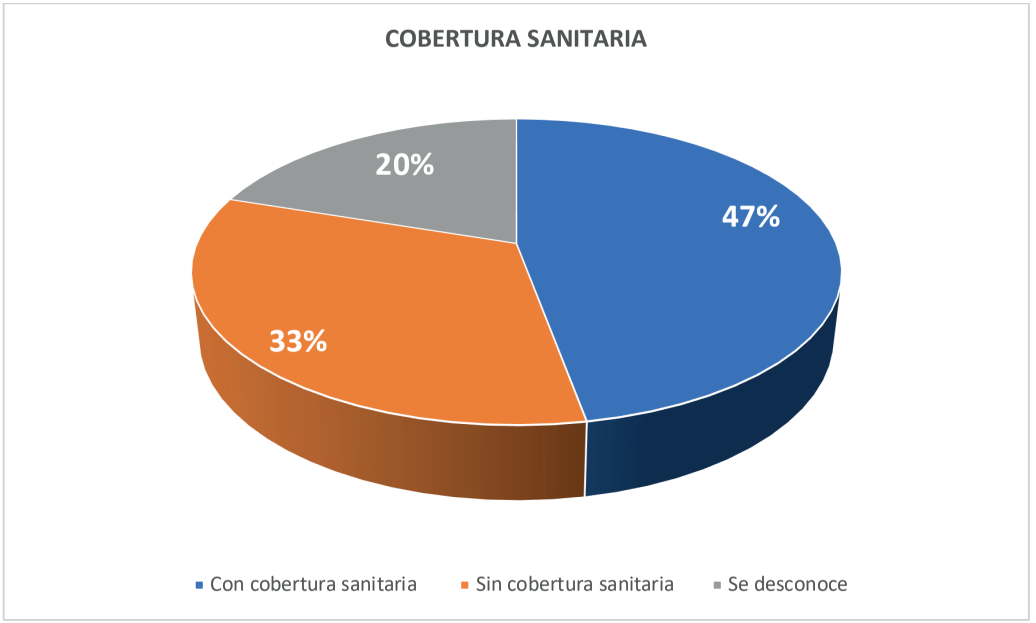
En cuanto a la situación sanitaria, se han tenido en cuenta las siguientes variables: 19% enfermedad crónica, teniendo en cuenta aquellas personas que requieren una atención sanitaria o tratamiento continuado en el tiempo, salud mental con diagnóstico y adicciones. Teniendo en cuenta estas situaciones, es importante reseñar que no aparecen cuantificadas aquellas personas con salud mental sin diagnóstico.

El 44% cuentan con adicciones, el 34% sin tratamiento y el 10% sin tratamiento. Con relación a personas que cuentan con diagnostico de salud mental son del 19%, 12% sin seguimiento, 7% con seguimiento.



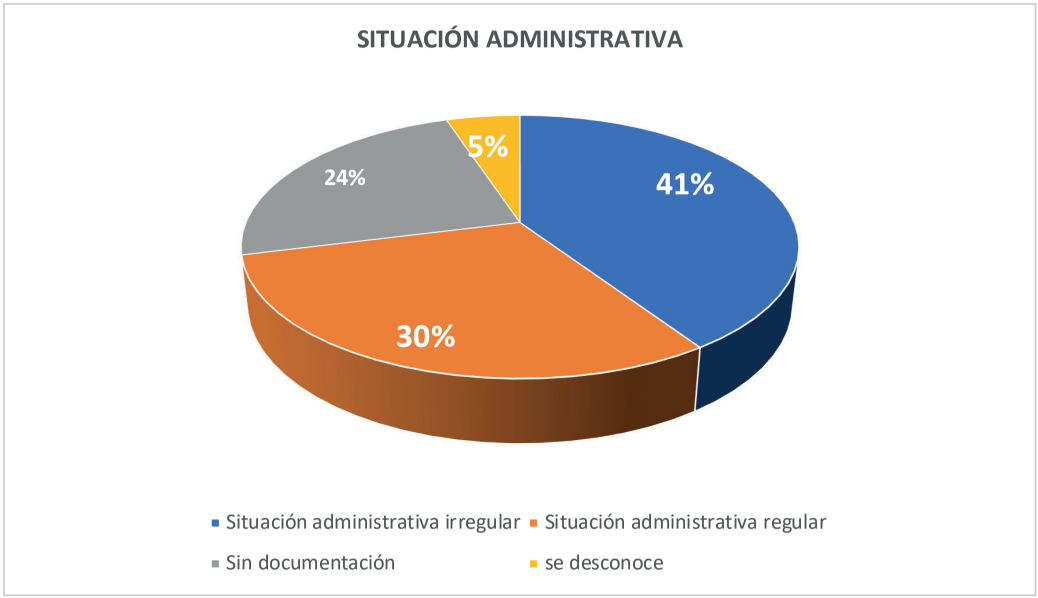
COBERTURA SANITARIA

El 47% cuentan con cobertura sanitaria, frente al 33% que no cuentan con ella, se desconoce el 20%



SITUACION ADMINISTRATIVA

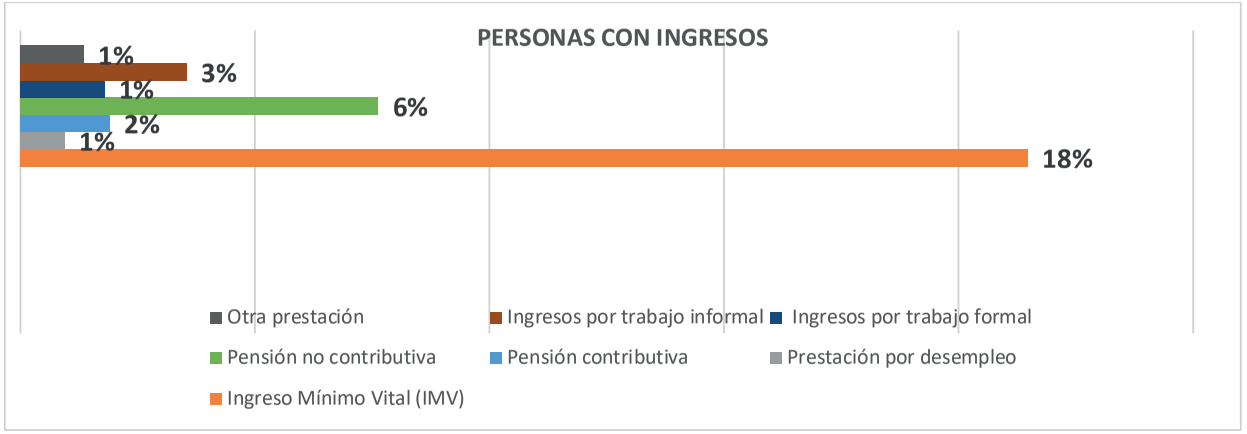
Del 62% de la población extranjera, hay un gran descenso de personas con situación regularizada a 30% cuentan con situación administrativa regularizada, el 41% en situación irregular y hay un alto porcentaje de personas que no cuentan con documentación, objeto de intervención de los equipos de calle, se trata de un 24%.



SITUACIÓN ECONÓMICA

El 63% de las personas que se encuentran en situación de calle no cuentan con ingresos, solo un 32% cuentan con ingresos. El origen de estos ingresos en un 18% provienen del Ingreso Mínimo Vital, el 6% de pensión No Contributiva (personas mayores de 65 años, o que cuentan con más del 65% de discapacidad)





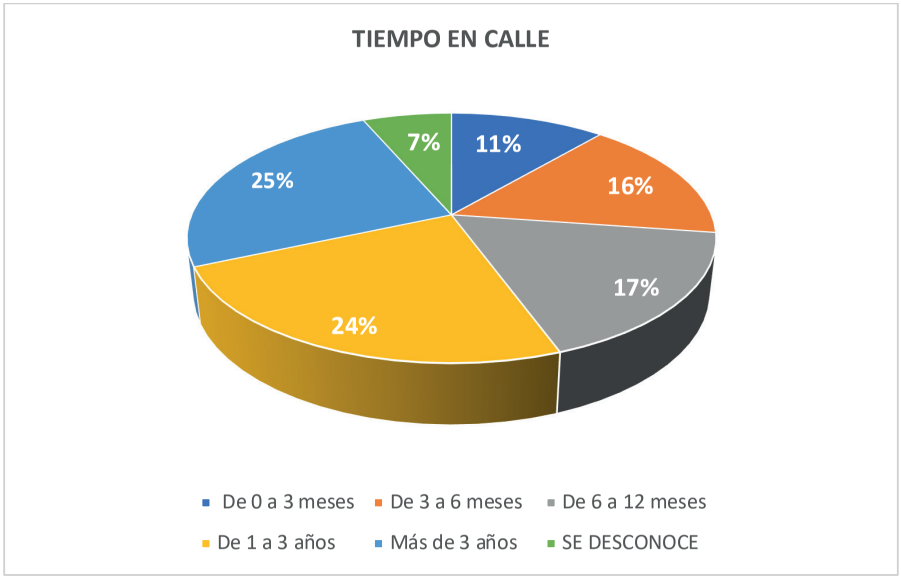
BAJAS EN SITUACIÓN DE CALLE CON LA INTERVENCIÓN DE LOS EQUIPOS DE CALLE

Con la intervención de los profesionales del servicio "Madrid en calle" **1473 personas han dejado de estar en situación de calle**. 421 personas han accedido a recursos de la Red Municipal de atención a personas sin hogar, 354 personas no se les ha vuelto a localizar, o se han trasladado a otro municipio/provincia, ya que Madrid en muchas ocasiones es una ciudad de paso, actualizando esta situación mensualmente a través de las prospecciones realizadas. 103 personas se han dado de baja por paso a vida independiente, retorno al domicilio familiar o retorno a país de origen.

MOTIVOS DE BAJA	
Paso a vida independiente	148
Fallecimiento	11
Derivación a recursos de la red municipal PSH	544
Derivación a otras redes de protección social	64
Otras redes de la iniciativa social	49

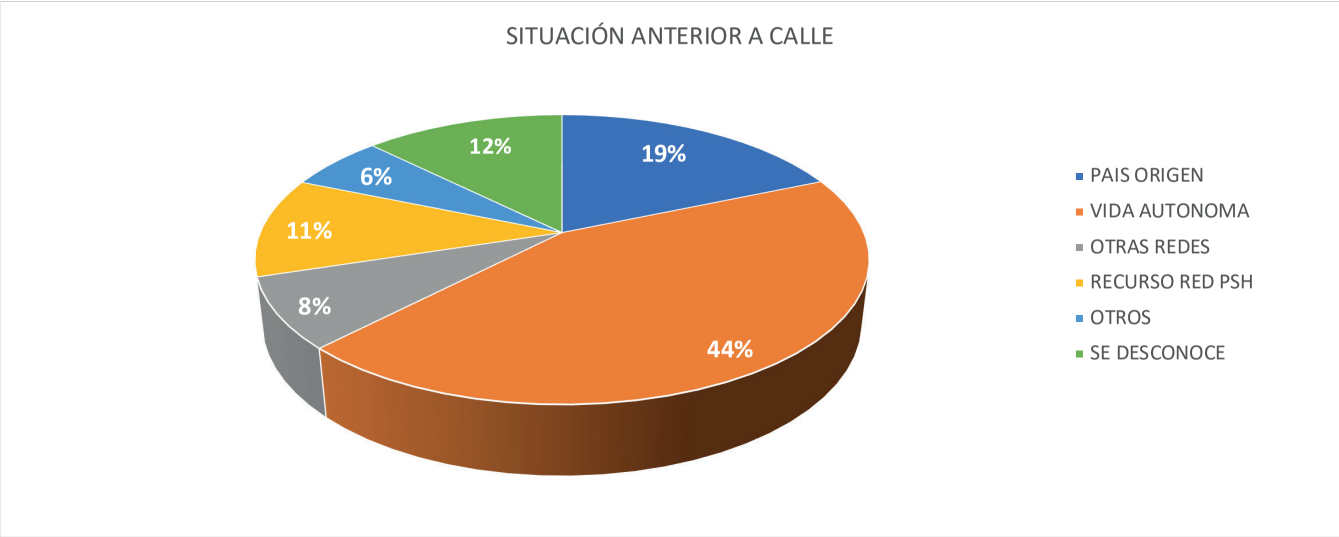
TIEMPO EN CALLE

Esta variable determina el tiempo en calle de las personas que se encuentran en esta situación y en seguimiento por los profesionales del servicio de "Madrid en Calle". El mayor porcentaje se encuentra en personas que se encuentran en más de 3 años con un 25%, seguido de un 24 % de 1 a 3 años. Pero es importante destacar que hay un 27% de personas que llevan en calle de 0 a 6 meses, suponiendo un incremento importante del Plan operativo del año anterior.



SITUACIÓN ANTERIOR A CALLE

Otras de las nuevas variables recogidas es el origen previo a su situación de calle. El 44 % de las personas detectadas proviene de vida autónoma y el 19% de país de origen, 11% de recurso de la Red de persona sin hogar.



“PLAN OPERATIVO 2025”



MADRID | Políticas Sociales, Familia e Igualdad