

COHESIÓN SOCIAL

RED DE ALOJAMIENTO
ALTERNATIVO

Talleres de ocio

FORO MADRID
diálogo y convivencia

centro de acogida
SAN ISIDRO

inserción social/laboral
personas sin hogar

miigrantes

información y oreintación
para inmigrantes

CAMPAÑA DEL FRÍO

emergencias sociales

Inserción Social

Emergencia Social

ciudad

SAMUR SOCIAL

EQUIPOS DE CALLE

centro de baja exigencia
PUERTA ABIERTA

REFUGIADOS

Recursos
Comunitarios

DIALOGO SOCIAL

Inclusión Social

acompañamiento
social

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2018

Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social



equidad, derechos
sociales y empleo

MADRID

PRESENTACIÓN

La Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, como parte de los Servicios Sociales de la ciudad de Madrid, tiene dos cometidos fundamentales, atender las emergencias sociales de la ciudad y luchar contra la exclusión social.

El papel asignado a esta Dirección General la convierte en un observatorio privilegiado de los procesos de fractura social que se generan en el municipio y que con frecuencia se encuentran sumergidos, como ocurre en la actualidad con la población inmigrante en situación irregular, las personas sin hogar, habitualmente invisibilizadas, o las familias que ven peligrar su vivienda. Nuestro cometido es contribuir a puedan desarrollar sus proyectos vitales con la máxima autonomía e igualdad, impulsando para ello aquellos servicios y prestaciones que faciliten el desarrollo humano y contribuyan a la cohesión social.

Al mismo tiempo, y desde otro punto de vista, hay que tener en cuenta que éstos son temas y problemas, algunos nuevos y otros recurrentes, que cada vez con mayor insistencia los medios de comunicación y los distintos actores y organizaciones públicas y privadas presentan ante la ciudadanía y ante la opinión pública como urgentes e ingentes, y ante los que se demandan respuestas, e incluso soluciones, definitivas –a veces formuladas en este ámbito como “erradicación” de o del...problema.

A la hora de establecer las prioridades es necesario tener presente, y no es algo menor, un rasgo entre otros, que el modelo socio económico que ha pilotado la salida de la crisis está provocando un incremento de la desigualdad social y como consecuencia una ciudad más dualizada y segregada.

En este escenario pareciera que el destino de los servicios sociales fuera hacerse cargo de “la miseria del mundo” pero hay que asumir que nadie, ninguna institución, puede llevar a cabo una tarea así definida. No podemos responsabilizarnos de todo ni desde luego podemos resolverlo todo, máxime teniendo en cuenta que a menudo las demandas que se expresan desde distintos ámbitos son no sólo complejas, lo cual podría ser evidente, sino también contradictorias en muchos aspectos. Es necesaria una delimitación y clarificación de las competencias respectivas y avanzar en los mecanismos de coordinación entre administraciones públicas, y en el contexto actual, también con las organizaciones privadas, empresas y organizaciones sin ánimo de lucro que participan en la prestación de muchos servicios públicos.

Los programas que se desarrollan desde esta Dirección General nos ponen en contacto con los frágiles de la sociedad, con los vulnerables, con los excluidos, con las mujeres y hombres que se ven obligadas a sobrevivir en los márgenes ocultando sus estrecheces.

Obtenemos información de primera mano sobre las necesidades sociales y esto nos compromete en su sistematización y traslado a aquellos espacios donde se pueda utilizar para dar respuestas rápidas y adaptadas a los nuevos perfiles de la población necesitada y para diseñar reformas que favorezcan la cohesión social y que alejen la condena de algunos a la soledad y la indiferencia.

En este contexto resulta estratégico compatibilizar la atención a la población en general y el acompañamiento social prioritario a los grupos de población que viven situaciones de especial necesidad. En las páginas que siguen se encuentra información pormenorizada sobre los distintos programas que se llevan a cabo desde los departamentos integrados en la Dirección General y señalo aquí solamente las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en la última etapa.

En materia de exclusión social, conscientes de que la vivienda se ha convertido en el principal factor de generación y consolidación de situaciones de exclusión, desde el Servicio de

Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER) se ha trabajado en la configuración de una Prestación de Alojamiento Alternativo que engloba tres redes; la red de alojamientos de emergencia, la red de atención a las personas sin hogar y una red general dirigida a todas aquellas personas que atraviesan situaciones de exclusión socioresidencial. Dicha prestación se define como de carácter temporal, de uso compartido y con acompañamiento social.

Esta prestación, que por un lado responde a situaciones de emergencia y que tiene también un papel en los procesos de prevención, atención y reinserción social -ante una heterogeneidad de situaciones y peripecias vitales- es obviamente una respuesta raquítica o al menos insuficiente y se ve desbordada al considerar el entorno de grave exclusión residencial en el que estamos, producto por una parte de las características del último ciclo económico, y por otra de conflictos internacionales que desembocaron en una crisis migratoria y de refugiados en 2015. En el caso del municipio de Madrid, al igual que en el de otras metrópolis como Barcelona y muchas otras ciudades europeas, la situación se ha hecho especialmente acuciante.

Como prestación de alojamiento se diferencia de la provisión de vivienda social, ya sea en régimen de compra o de alquiler. Esta delimitación “virtual”, abstracta, no ha de impedir reconocer la evidencia. Si bien las políticas de vivienda son una competencia de las administraciones central y autonómica las personas habitan un territorio, en este caso un “término municipal” que no es una “capa” geográfica” más en un mapa de superposiciones, sino la “administración más cercana”, y ante situaciones de vulnerabilidad residencial –presentes en la mayor parte de las grandes ciudades- las personas acudirán a ella en busca de respuesta.

En cuanto a la atención a la emergencia residencial se ha ampliado la Red de Emergencia Residencial con la apertura de la Unidad de Estancias Breves Álvarez Quintero, duplicando la plazas de 20 a 40 y del CEMUS con 30 plazas más. Además, se ha duplicado el presupuesto ejecutado en la concesión de ayudas económicas ante situaciones de emergencia, pasando 500.000 euros en 2015 a 1.00.000 de euros en 2018.

Hay que destacar también las actuaciones realizadas con las personas solicitantes de protección internacional en estrecha colaboración con el tercer sector y con la Secretaria de Estado de las Migraciones del Gobierno de España. Se habilitaron en 2018 un total de 340 plazas (Francos Rodríguez, Pinar de San José y Alternativo de Villa de Vallecas), con aproximadamente 1.300 personas atendidas.

Por otro lado, se ha diversificado, consolidado y ampliado la Red de Atención a Personas sin Hogar: el número de equipos de calle ha pasado de 16 a 18; se han consolidado y ampliado los recursos que integran la Red y se ha puesto en funcionamiento un nuevo Centro de Día para Personas sin Hogar (Geranios) con 35 plazas y 20 plazas en pensiones. La oferta de alternativas habitacionales para Personas sin Hogar a través de los Programas *Housing First* ha alcanzado las 175 viviendas y se ha puesto en marcha el Programa de *Housing Led*, con 10 pisos compartidos y 90 plazas de pensiones. Se ha ampliado la oferta de pensiones en la Campaña Municipal contra el Frío que ha alcanzado las 13.500 estancias y se ha logrado que las personas sin hogar puedan ser acompañadas por sus mascotas.

Se ha incrementado la red general de alojamientos alternativos temporales con intervención social orientada a favorecer la autonomía socio residencial. Para ello se han abierto alojamientos no institucionalizados ANI, con un total de 157 plazas en pensiones y pisos y con 170 viviendas asignadas a entidades sociales en el marco del Programa de Viviendas Solidarias conveniado con la EMVS.

Para que la prestación de alojamiento alternativo sea un paso hacia la autonomía residencial estamos articulando un programa de Inclusión Sociolaboral a partir de prestaciones dispersas: talleres para la adquisición de habilidades sociales y competencias formativas con cerca de 300 participantes, servicio de acompañamiento psicosocial para jóvenes en situación de riesgo y/o

exclusión social iniciado en enero de 2018 y un nuevo proyecto piloto iniciado en 2019 de acompañamiento individual y grupal para el empleo de personas residentes en los alojamientos alternativos municipales.

En materia de Inmigración y Refugio y con el fin de favorecer la acogida e integración de la población migrante de Madrid se puso en marcha la Tarjeta de Vecindad como proyecto piloto en el distrito Centro, lo cual ha permitido el empadronamiento de población extranjera irregular a través de entidades colaboradoras. El proyecto se ha extendido ya en abril de 2019 a 6 nuevos distritos, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas, Moncloa-Aravaca, Tetuán, Ciudad Lineal y San Blas-Canillejas, y en los próximos meses lo hará al resto de la ciudad.

Se ha mejorado la coordinación con el Ministerio de Asuntos Exteriores para la mediación con 2.500 familias, se ha mejorado la atención a las personas en tránsito con la creación de un dispositivo en la calle Canarias y se ha cedido un pabellón en la Casa de Campo para complementar y colaborar en la tarea que realiza el ministerio.

No quiero terminar sin recordar con gran satisfacción el realojo y desmantelamiento del núcleo chabolista conocido como “El Gallinero”, que tras más de 15 años de existencia fue por fin realojado en el mes de septiembre de 2018.

Como reiteradamente se pone de manifiesto la incorporación de procesos de investigación en el interior de las organizaciones es de gran importancia para aumentar la eficacia en la aplicación de los recursos públicos a las necesidades de la población. El seguimiento y la evaluación de los servicios y prestaciones constituyen una oportunidad para sistematizar y compartir aquellas metodologías que destaquen por sus buenos resultados en la incorporación social de los sectores que sufren exclusión. Durante 2018 se han llevado a cabo cuatro investigaciones: *El Derecho a la alimentación en la Ciudad de Madrid*, *Situación y Propuesta de un sistema integrado de Protección de Personas Inmigradas*, *Informe sobre el IX Recuento de Personas sin Hogar en Madrid* y *Estudio y Análisis de la Red de Alojamientos Alternativos para Personas en situación de Exclusión Socioresidencial*.

Para terminar, no es difícil percibir las paradojas de la acción y los círculos viciosos que asedian a cualquier programa o actuación pública y que ceban especialmente en este ámbito de “lo social” en el que a menudo la tarea se define como paliativo de “tragedias” o “dramas” humanos y en el que anidan todas las buenas intenciones. Como escribió alguien parafraseando a Max Weber, “la fatalidad nos sobrevuela y al actuar, pensar y vivir, poco es lo que conseguimos de acuerdo con nuestros planes y mucho más lo que se cumple de forma irracional y trágica” y no obstante, “este saber no le llevó a cejar en el empeño práctico de transformar el mundo que le había tocado vivir...”



DIRECTOR GENERAL DE INTEGRACIÓN
COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL



Fdo.: Luis José Nogués Sáez

Índice General de Contenidos

1. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS.....	1
2. DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.....	9
3. DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN Y REFUGIO	35
4. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL.....	71
5. DEPARTAMENTO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA RESIDENCIAL	97
ANEXO. CONVOCATORIA PÚBLICA DE SUBVENCIONES	121

Índice de Tablas

DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

Tabla 1 Evolución del número de incidentes por colectivos	14
Tabla 2 Emergencias colectivas	14
Tabla 3 Ayudas económicas para Emergencias Sociales	15
Tabla 4 Recuentos nocturnos en la ciudad de Madrid	18
Tabla 5 Intervenciones de los equipos de calle con Personas sin Hogar y características de las personas atendidas	19
Tabla 6 Beneficiarios del Programa de renta mínima de inserción con SAMUR Social	19
Tabla 7 Demandas de atención a través de la PUE	19
Tabla 8 Respuestas a las demandas de atención a PUE	20
Tabla 9 Personas distintas atendidas en la red municipal	20
Tabla 10 Estancias y porcentaje de ocupación 2017	20
Tabla 11 Estancias y porcentaje de ocupación 2018	20
Tabla 12 Número de estancias en los Centros Abiertos	21
Tabla 13 Distribución de los usuarios por sexo	22
Tabla 14 Datos del proyecto comedor social Catalina Laboruré Pozas.....	22
Tabla 15 Datos Generales de Atención	22
Tabla 16 Datos generales de las personas atendidas en 2018 en el Centro de Acogida San Isidro.	23
Tabla 17 Manutención	23
Tabla 18 Atención a las adicciones	24
Tabla 19 Atención a enfermos mentales sin hogar	24
Tabla 20 Nivel de Intervención Educativo	25
Tabla 21 Datos Generales de Atención	25
Tabla 22 Prestaciones económicas para el acceso a otros recursos y prestaciones	26
Tabla 23 Datos generales de atención	27
Tabla 24 Prestaciones básicas.....	27
Tabla 25 Entidades y nº de viviendas asignadas	30
Tabla 26 Datos de atención	32
Tabla 27 Distribución por procedencia	32
Tabla 28 Datos de los centros de la Red FACIAM.....	33
Tabla 29 Foro técnico local sobre las personas sin hogar 2018.....	34
Tabla 30 Personas Incorporadas a Trabajos en Beneficio de la Comunidad.....	34

DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN Y REFUGIO

Tabla 31 Personal de las oficinas 2018.....	42
Tabla 32 Datos globales de atención.....	42
Tabla 33 Distritos y Barrios	48
Tabla 34 Actuaciones y/ o actividades comunitarias	49
Tabla 35 Datos de evaluación correspondientes a los años 2017 y 2018 (1).....	51
Tabla 36 Datos de evaluación correspondientes a los años 2017 y 2018 (2).....	52
Tabla 37 Servicios residenciales para familias.....	56
Tabla 38 Alojamiento para familias y personas solas	56
Tabla 39 Número de personas acogidas en 2018.....	57
Tabla 40 Talleres	59
Tabla 41 Nacionalidad de las personas acogidas durante el año 2018	60
Tabla 42 Nacionalidades más representativas.....	66
Tabla 43 Personas acogidas por meses	67
Tabla 44 Estancia	68

DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

Tabla 45 Servicios	76
Tabla 46 Convenios de subvención nominativa	77
Tabla 47 Características de las derivaciones al servicio.....	78
Tabla 48 Altas por modalidad de alojamiento, sexo y origen nacional.	78
Tabla 49. Personas alojadas y en intervención por modalidad.....	79
Tabla 50 Media de ocupación de las plazas por mes y modalidad de alojamiento.	79
Tabla 51 Servicios de Atención Social a los que acceden los/as usuarios/as durante su estancia en el servicio por sexo.	80
Tabla 52 Número de intervenciones realizadas en el acompañamiento social por tipo	80
Tabla 53 Atención 2017-2018.....	81
Tabla 54 Personas atendidas en el piso de emergencia por sexo y nacionalidad	82
Tabla 55 Número de pernoctaciones por mes en el piso de emergencias	82
Tabla 56 Personas participantes por cada uno de los talleres, por sexo y nacionalidad.....	83
Tabla 57 Comparativa años 2017-2018.....	84
Tabla 58 Datos de atención 2018	85
Tabla 59 Número de menores por actividad y Sexo.	86
Tabla 60 Número de menores por actividad y Sexo.....	86
Tabla 61 Solicitudes de RMI realizadas en 2018	87
Tabla 62 Problemática planteada por sexo. Números absolutos y porcentajes	87
Tabla 63 Atención 2017-2018	88
Tabla 64 Datos usuarios/as alojamiento respecto a la RMI.....	88

Tabla 65 Centro integrado Santiago Masarnau. Datos de atención.....	91
Tabla 66 Comedor y Centro de Día. Datos de Atención.....	92
Tabla 67 Número y porcentaje de viviendas por entidad.....	93
Tabla 68 N° de viviendas por entidad y colectivo de atención.....	94
Tabla 69 N° de viviendas por entidad.....	94
Tabla 70 Ocupación.....	95

DEPARTAMENTO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA RESIDENCIAL

Tabla 71 Número de actuaciones realizadas en el 2018 por ámbitos de intervención.....	102
Tabla 72 Casos de endeudamiento hipotecario del 2018 según año de inicio del expediente.....	106
Tabla 73 N° casos de endeudamiento hipotecario del 2018 según año de inicio y situación del expediente.....	106
Tabla 74 Casos atendidos en 2018 derivados de distritos según alternativas propuestas.....	110
Tabla 75 Datos de la intermediación realizada con personas jurídicas en el 2018.....	112
Tabla 76 Casos abiertos de intermediación con personas jurídicas en el 2018 según alternativas propuestas.....	112
Tabla 77 Distribución de las 99 viviendas asignadas según entidades, tipología familiar y modalidad de convivencia.....	114
Tabla 78 N° de personas valoradas en el censo inicial del "Gallinero" por sexos.....	118
Tabla 79 Familias valoradas no participantes en el realojamiento según motivo de la exclusión..	118
Tabla 80 N° de personas realojadas según opciones de salida del asentamiento.....	119
Tabla 81 N° de menores que han sido escolarizados.....	119
Tabla 82 N° de actuaciones gestionadas con otras instituciones Juzgados-Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas-Defensor del Pueblo.....	120

ANEXO. CONVOCATORIA PÚBLICA DE SUBVENCIONES

Tabla 83 Datos comparativos entre las convocatorias de 2017 y 2018.....	124
Tabla 84 Número de personas beneficiarias directas de los proyectos por entidad y sexo. LÍNEA DE INCLUSIÓN SOCIAL DE COLECTIVOS VULNERABLES.....	125
Tabla 85 Número de personas beneficiarias directas de los proyectos por entidad y sexo. LÍNEA DE PERSONAS SIN HOGAR.....	126

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Estructura de la Dirección General	7
Gráfico 2 Pirámides de Población	39
Gráfico 3 Intensidad de la presencia de extranjeros por zonas en Madrid.....	40
Gráfico 4 Datos comparativos de citas concertadas en los distintos canales de atención entre 2015 y 2018	104
Gráfico 5 Casos atendidos en el 2018 según año de inicio del expediente SAER.....	107
Gráfico 6 Casos atendidos en 2018 según los 21 distritos de procedencia SAER.....	108
Gráfico 7 Casos derivados al SAER en 2018 desde los 21 distritos madrileños según tipo de desahucio	109
Gráfico 8 Datos comparativos de atención nueva entre los años 2015-2018 según tipo de intermediación SAER	110
Gráfico 9 Comparativa de casos atendidos entre 2017 y 2018 según tipo de acceso al servicio SAER.....	111
Gráfico 12 Residentes en viviendas EMVS por sexos SAER	114
Gráfico 13 Valoración de casos para adjudicaciones del programa de viviendas de la EMVS (v.e.r.) SAER	116

1. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS

Índice

1. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS.....	5
1.1. Competencias.....	5
1.2. Presupuesto.....	5
1.3. Estructura.....	6

1. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS

1.1. Competencias

En esta memoria de actividades se presentan los programas, recursos y servicios realizados y desarrollados en el año 2018, desde la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, para dar respuesta a las necesidades de los vecinos y vecinas de Madrid - personas y grupos sociales- más vulnerables, algunos/as en riesgo de exclusión social. La finalidad de todo ello es prevenir el inicio o la instauración de procesos estables de exclusión, y contribuir de una manera práctica y eficaz a la cohesión social de la ciudad de Madrid.

La Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, de conformidad con el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, asume las siguientes competencias:

SAMUR Social, Personas sin hogar y otros colectivos en riesgo y/o situación de exclusión social.

- Garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de exclusión social, así como la atención a las emergencias sociales.
- Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población en riesgo o situación de exclusión social.
- Promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad, ante los problemas de exclusión y desprotección social.
- Conceder ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social, sin perjuicio de las facultades atribuidas en materia de subvenciones a otros órganos municipales.
- Promover y desarrollar programas específicos para aquellos sectores de población en situaciones de desprotección, a través de medidas adecuadas a la problemática de cada colectivo.

Inmigración y refugio.

- Dirigir y coordinar las actuaciones del Área de Gobierno en materia de inmigración.
- Elaborar el Plan Local de Convivencia Social, realizar su puesta en marcha y evaluación continua.
- Desarrollar y poner en marcha proyectos dirigidos a la integración de las y los inmigrantes en el municipio de Madrid.

Asesoramiento en materia de emergencia residencial y vivienda.

- Dirigir y coordinar el funcionamiento del Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER), orientado a la atención de situaciones de riesgo de pérdida de vivienda y/o problemas de otra índole que puedan provocar negativas consecuencias en materia de alternativa habitacional, con especial atención a las que puedan producirse entre aquella población más vulnerable.

1.2. Presupuesto

Para el desarrollo de sus competencias, la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social ha gestionado en 2018 dos programas presupuestarios, con un crédito definitivo de 38.493.691 euros, que se ha ejecutado en un 92,65%.

- El Programa presupuestario 231.06 "Integración Comunitaria y Emergencia Social", con un crédito definitivo de 31.636.037 euros, se ha ejecutado con un 91,38%. En cuanto a su desagregación por capítulos, el resultado es el siguiente:
 - o Capítulo 2. "Gastos en bienes corrientes y servicios": con un crédito definitivo de 26.576.314 euros, se ha ejecutado en un 92,67%.
 - o Capítulo 4. "Transferencias corrientes": con un crédito definitivo de 5.027.803 euros, se ha ejecutado en un 84,71%.
 - o Capítulo 6. "Inversiones reales": con un crédito definitivo de 31.920 euros, se ha ejecutado en un 68,61%.
- El Programa presupuestario 231.07 "Atención a la inmigración", dotado con un crédito definitivo de 6.857.654 euros, se ha ejecutado en un 98,52%. En cuanto a su desagregación por capítulos:
 - o Capítulo 2. "Gastos en bienes corrientes y servicios": con un crédito definitivo de 748.121 euros, se ha ejecutado en un 90,47%.
 - o Capítulo 4. "Transferencias corrientes": con un crédito definitivo de 6.109.533 euros, se ha ejecutado en un 99,51%.

1.3. Estructura

La Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, formada por la Dirección General y una Consejería Técnica, se estructura y realiza sus actuaciones a través de la Subdirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, de la que dependen los siguientes Departamentos:

- **El Departamento de SAMUR Social y Atención a Personas sin Hogar**, cuenta con un total de 10 efectivos en la sede del Área. A este número, hay que incorporar los 123 profesionales de atención directa en la Central del Samur Social y en el Centro de Acogida San Isidro. A través de dicho Departamento se desarrollan tanto los programas de atención a personas sin hogar, con la gestión de la Red Municipal de Personas sin Hogar, con la gestión de seis centros municipales, uno de ellos, el Centro de Acogida San Isidro (CASI), de gestión directa; el desarrollo de la Campaña Municipal contra el Frío; así como todo tipo de atención y gestión de las emergencias sociales que puedan acaecer en la ciudad de Madrid: incendios, derrumbes, grandes emergencias, etc. Para el desarrollo de sus funciones, el Departamento cuenta con dos unidades específicas, como son la Central de Samur Social y el CASI.
- **El Departamento de Inmigración y Refugio**, cuenta con 11 efectivos. Presta el apoyo para el desarrollo de proyectos sociales que promueven iniciativas de ayuda a la población inmigrante en riesgo de exclusión social o en situación de grave vulnerabilidad, a través de los programas de acogida, inserción e integración social; así como el desarrollo de programas tendentes a fomentar la convivencia intercultural y de orientación y asesoramiento a la población inmigrante. Hay que destacar la especial implicación durante el año 2018 en la articulación de nuevos recursos temporales destinados a la atención de personas solicitantes de protección internacional, hasta el momento de su incorporación al Sistema Estatal de Asilo y Refugio, en lo que se refiere a la atención de las necesidades básicas en situación de emergencia, en colaboración con el Departamento de Samur Social y Atención a Personas sin Hogar.
- **El Departamento de Inclusión Social**, cuenta con 7 efectivos. Impulsa los programas dirigidos a la población en riesgo de exclusión social, facilitando las actuaciones tendentes a desarrollar medidas preventivas y de inserción de colectivos vulnerables y/o en riesgo de

exclusión social, especialmente, las habilidades socio-laborales que les permitan su integración en la sociedad en igualdad de condiciones así como promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad, ante los problemas de exclusión y desprotección social.

- **El Departamento de Asesoramiento a la Emergencia Residencial**, con 16 efectivos, gestiona los diferentes recursos de alternativas habitacionales disponibles, para dar una solución residencial a todas aquellas personas que se encuentran en una situación inminente de pérdida de vivienda o alojamiento, como consecuencia de procedimientos de desalojo o desahucio en la ciudad de Madrid.
- **El Departamento Jurídico Administrativo**, con 3 efectivos, presta apoyo y asesoramiento en la gestión de toda la tramitación de los diferentes instrumentos jurídico-administrativos, para la ejecución de los programas desarrollados por la Dirección General: contratos, convenios, subvenciones etc.

Al total de dichos efectivos, desde septiembre de 2018, se ha contado con un refuerzo de personal a través de un Programa Temporal de Empleo de 15 personas, de las cuales se han incorporado a diciembre de 2018 13 efectivos.



Gráfico 1 Estructura de la Dirección General

2. DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

Índice

2.DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.....	13
2.1. El Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales. El Servicio de SAMUR Social	13
2.1.1. <i>Ayudas económicas para Emergencias Sociales y gestión de alojamientos de emergencia</i>	14
2.1.2. <i>Recursos de Emergencia Social habilitados desde el Samur Social</i>	15
2.1.3. <i>Participación del SAMUR Social en Jornadas, Simposios, Simulacros y otras Actividades Formativas</i>	17
2.2. Programa de atención a personas sin hogar.....	17
2.3. Equipos de calle del SAMUR Social.	18
2.4. Puerta Única de Entrada (PUE).	19
2.5. Los Centros Abiertos	21
2.6. Centro municipal de acogida San Isidro.	22
2.6.1. <i>Áreas y programas de Intervención Técnica</i>	23
2.6.2. <i>Otras actuaciones y programas</i>	25
2.7. Centro municipal de acogida “Juan Luis Vives”.	25
2.8. Centro municipal de Baja Exigencia “Puerta Abierta”	26
2.8.1. <i>Programa de Sensibilización y reducción del impacto negativo del centro en el entorno</i> .28	
2.8.2. <i>Otras actuaciones y programas</i>	29
2.9. Programa construyendo hogar: <i>Housing First Madrid</i>	30
2.10. Programa de pisos de tratamiento social para personas sin hogar	31
2.11. Campaña municipal contra el frío 2017/2018.....	31
2.11.1. <i>Centro de emergencias contra el frío Pinar de San José</i>	32

2.11.2. Equipamiento de Villa de Vallecas.....	32
2.13. Foro Técnico Local sobre las personas sin hogar en Madrid.	33
2.14. Programa de trabajo en beneficio de la comunidad.....	34

2. DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

2.1. El Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales. El Servicio de SAMUR Social

El Departamento asume la competencia en dos ámbitos de intervención: por una parte, da respuesta a las Emergencias Sociales que se producen en la ciudad y, por otra, asume la atención a las Personas Sin Hogar, a través del desarrollo de una amplia y diversificada red de centros y proyectos que proporcionan servicios básicos y atención especializada.

La Emergencia Social engloba distintas situaciones imprevistas en relación al tiempo, al lugar en el que se producen y a la situación en la que se presentan, que tienen en común el que favorecen, en muchos casos, el inicio de estados de desprotección personal y social.

Las situaciones de emergencia en una sociedad tan grande y compleja como la ciudad de Madrid no se limitan exclusivamente a aquellas en las que se pone en riesgo inmediato la integridad física de la persona (salud y seguridad). La ciudadanía de hoy solicita respuesta inmediata ante otro tipo de necesidades más complejas como es la pérdida de autonomía personal y la necesidad de protección social. En este sentido, nos encontramos que cada vez toma un mayor peso el concepto de “Emergencia Social”, entendida como aquella situación que puede desembocar en estados de vulnerabilidad y de desprotección social donde se hace necesaria una atención inmediata para paliar, en la medida de lo posible, los efectos de la situación sobrevenida.

El SAMUR Social como parte del sistema de protección social tiene como misión:

- Atender las urgencias sociales que, por razones de horario o especificidad de la urgencia, no pueden ser atendidas por los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- Atender a las Personas sin Hogar que se encuentran pernoctando en las calles de la ciudad de Madrid.
- Gestionar a través de la Puerta Única de Entrada (PUE) las plazas del conjunto de red municipal de centros de Atención a Personas Sin Hogar como un dispositivo de Atención Primaria ya que atiende a toda la población y, a su vez, es la puerta de entrada a la Red de Servicios Sociales para algunas personas que viven situaciones concretas de especial desprotección.

El Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales constituye el marco que define los objetivos e instrumentos que deben dar respuesta a estas situaciones y tiene los siguientes objetivos generales:

- Detectar situaciones de riesgo y vulnerabilidad social.
- Informar y orientar a las personas en situación de riesgo social y vulnerabilidad de las prestaciones de la red de Servicios Sociales a las que puedan tener acceso.
- Prestar atención a las Emergencias Sociales de carácter Individual, familiar y colectivo, proporcionando a las personas afectadas las prestaciones básicas que garanticen las condiciones de seguridad y protección social así como la atención social que necesiten para superar la situación de confusión, desprotección, etc... surgida como consecuencia de sufrir una situación de Emergencia.
- Colaborar con otros servicios de emergencia de la ciudad de Madrid en las situaciones de Gran Emergencia que se produzcan, proporcionando una atención social que complementa y enriquece la intervención que realizan el resto de servicios de emergencia.

El SAMUR Social se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la Ciudad de Madrid, a través principalmente del 112, de los protocolos de actuación coordinada entre servicios y del Plan Municipal de Emergencia (SAMUR Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos, Limpiezas, etc.). Funciona las 24 horas del día y los 365 días del año.

La **Central de SAMUR Social** es el lugar desde el que se coordinan todas las actuaciones que exigen una respuesta integral a cualquier situación de emergencia. Durante 2018 se recibieron 76.527 llamadas

Tabla 1 Evolución del número de incidentes por colectivos

	2016	2017	2018
Personas sin Hogar	65%	49%	50%
Población inmigrante	5%	16%	23%
Mayores	14%	20%	20%
Familias	4%	4%	2%
Menores	2%	1%	1%
Resto de población	10%	10%	4%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

En relación a los incidentes abiertos durante 2018, el sector que más destaca, como es habitual, es el de Personas sin Hogar con un 50% de los casos, seguido de Población Inmigrante con 23% lo que supone una subida de 7 puntos en relación al año anterior. También se observa un aumento sostenido en el caso de Población Mayor que se ha situado en el 20%.

El SAMUR Social también ha intervenido en lo que se denominan **Emergencias Colectivas**, 10 durante 2018, lo que supone una considerable reducción con respecto a las 25 del año 2017.

Tabla 2 Emergencias colectivas

	2017	2018
Incendio	14	6
Derrumbamiento edificio	7	2
Inundación	1	1
Explosión	2	1
Otros	1	---
TOTAL	25	10

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Durante 2018, el servicio participó en tres simulacros de emergencia en el Aeropuerto de Madrid-Adolfo Suarez. Afortunadamente no se produjo ninguna Gran Emergencia o Catástrofe durante este año.

2.1.1. Ayudas económicas para Emergencias Sociales y gestión de alojamientos de emergencia.

En las distintas intervenciones el SAMUR Social, además de garantizar la cobertura de las necesidades básicas, dispone de recursos económicos para dar una respuesta rápida a otras necesidades de tipo económico como alojamiento, billetes de transportes, adquisición de medicinas, compra de comida etc. que se proporciona directamente a la persona que lo necesita.

Tabla 3 Ayudas económicas para Emergencias Sociales

Año	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	672	592	1012	1806	1145	1259	1811
Ayudas Importe (€)	129.102	127.038,8	248.338	531.171,3	275.783	457.490	906.316

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Como se puede observar, en el año 2018 se incrementó considerablemente el presupuesto destinado a estas ayudas, debido al elevado número de personas inmigrantes solicitantes de asilo y refugio y de protección internacional.

Por otra parte la Central de SAMUR Social se ha ido consolidando, cada vez más, como punto de atención a personas que demandan principalmente un alojamiento en la red de atención a personas sin hogar. En el año 2018 se han realizado 15.920 atenciones.

El mayor número de alojamientos se han realizado en las dos Unidades de Estancias Breves, una situada en el propio edificio de la Central del SAMUR Social que cuenta con 20 plazas y que ha atendido a 1.337 personas; la segunda, en la calle Hermanos Álvarez Quintero con 40 plazas donde han sido 1.661 las personas alojadas. En total en 2018 se han alojado en estos centros 2.998 personas distintas garantizando la cobertura de las necesidades básicas y una atención psico-social.

En la Central de SAMUR Social también hay ubicada una sala dotada de 12 butacas para dar respuesta puntual a situaciones de emergencia en personas sin hogar. Durante el año 2018 pasaron por ella 1.337 personas

El Programa de Mayores en Riesgo y Mayores sin Hogar busca intervenir con aquellas personas, mayores de 60 años que se encuentran en un estado de desprotección social y familiar pero que aún se mantienen en su domicilio. En estos casos gran parte de las intervenciones se concretan en el ingreso involuntario de la persona en una Residencia para Personas Mayores.

El equipo asume un importante papel como facilitador de la coordinación con otros servicios intervinientes. Entre los servicios que son coordinados en este programa cabe destacar el Servicio de Coordinación y Regulación de la Demanda de plazas de Residencia de la Comunidad de Madrid, los Juzgados de Incapacidades, los Centros de Atención Primaria de Servicios Sociales y de Salud, los servicios de Salud Mental de la Comunidad de Madrid, etc.

Se han abierto, a lo largo del año 2018 un total de 422 expedientes, 223 solicitando "internamiento involuntario", 171 medidas de incapacitación y el resto sin conllevar medidas.

2.1.2. Recursos de Emergencia Social habilitados desde el Samur Social

Durante 2018, la ciudad de Madrid se encontró con un nuevo escenario en relación con las personas extranjeras que se veían obligadas a pernoctar en la calle. Por una parte un grupo de personas adultas/varones a la espera de que la Oficina de Ayuda al Refugiado (OAR) les dé cita para formalizar su solicitud de protección internacional, también existían personas inmigrantes recién llegadas a nuestra ciudad provenientes de las costas españolas como consecuencia de proyectos personales migratorios. Por otra parte un número de familias de origen principalmente sirio y venezolano solicitantes de asilo era cada vez mayor. Todas estas situaciones, trascendían el fenómeno clásico del "sinhogarismo", y sin embargo originó la necesidad de compartir recursos de alojamiento de la Red de Personas Sin Hogar. De cara a solventar esta situación, se tomó la decisión de realizar la contratación de emergencia para dos centros de acogida de emergencia destinados a solicitantes de Asilo/Refugio e Inmigrantes. El Objeto de esta contratación era la apertura de dos recursos de acogida desde el 1 de abril de

2018 permitiendo dar una respuesta más adecuada y adaptada a ciertos grupos sociales que están llegando a la calle y por otra parte, dar salida de la Red de Atención a Personas Sin Hogar a las Personas solicitantes de Asilo/Refugio/Inmigrantes, que en la actualidad están haciendo uso de esta red, que originariamente no está destinada a este colectivo.

A continuación se describe la actuación realizada en cada uno de esos centros:

Centro de Acogida Nocturna para hombres:

Destinado a garantizar el alojamiento y prestaciones básicas a los hombres solos solicitantes de asilo/refugio, con precariedad económica y vulnerabilidad residencial.⁹

La capacidad máxima de este centro ha sido de 140 personas y su funcionamiento, de 21:00 horas hasta las 7:00. Los servicios básicos y generales para el funcionamiento del centro han sido:

- Servicios básicos de alojamiento, cena y desayuno, aseo e higiene personal, lavandería, ropero y consigna.
- Servicio de atención Social básica.
- Servicios generales de logística.
- Servicio de transporte.

Los datos de atención han sido de 1.260 personas atendidas. La distribución según lugar de procedencia corresponde a 52,1% de África, 19,4% de Europa, 17% de Latinoamérica, 9,7% de Asia, 1,8% otros países.

Centro "Pinar de San José":

Destinado a acoger a mujeres solas o familias con menores a cargo, solicitantes de refugio/asilo e inmigrantes con precariedad económica y en situación de extrema vulnerabilidad.

La capacidad máxima de este centro ha sido de 150 personas y su funcionamiento, de 24 horas. Los servicios básicos y generales para el funcionamiento del centro han sido:

- Servicio de acogida y alojamiento.
- Servicio de atención Social.
- Aseo e higiene personal, servicio de lavandería, servicio de ropero.
- Servicio de limpieza.
- Servicio de Conserjería.
- Servicio de transporte.

El tiempo de permanencia en el centro se ha basado en la temporalidad, con una estancia máxima de tres meses prorrogable en base a criterios técnicos a tres meses más, y en el uso compartido de los espacios.

Los datos de atención han sido de:

- 92 familias solicitantes de asilo y refugio que carecían de alojamiento y de redes socio familiares para poder gestionar sus necesidades básicas hasta que el Ministerio comenzara a tramitar la condición de asilo/refugio y les ofreciera un recurso dentro de dicho proceso. Su tiempo medio de estancia ha sido de 19,89 días.

- 48 familias en situación de precariedad económica y con vulnerabilidad residencial. Su tiempo medio de estancia ha sido de 105,73 días.

2.1.3. Participación del SAMUR Social en Jornadas, Simposios, Simulacros y otras Actividades Formativas.

A lo largo del 2018 el SAMUR Social ha participado en 44 actividades entre jornadas, simposios y cursos en diversas ciudades del estado español. Durante 8 años consecutivos se vienen realizando, en coordinación con el Instituto de Formación Municipal, cursos para distintos profesionales municipales.

Como en años anteriores hay que señalar la participación en diversos simulacros entre los que cabe destacar los realizados con los Servicios Municipales de Emergencias del Ayuntamiento de Madrid (SAMUR Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos y SELUR).

Por otra parte, el 12 de junio de 2018 tuvo lugar la celebración del 14º aniversario del SAMUR Social.

2.2. Programa de atención a personas sin hogar.

Las Personas Sin Hogar conforman un colectivo social heterogéneo, integrado por personas que tienen como características básicas la ausencia de techo/alojamiento y el desarraigo. Además, presentan otros déficits como precariedad económica, soledad y en muchos casos problemáticas añadidas como, alcoholismo, otras adicciones y trastornos mentales. Su cuantificación no resulta fácil ya que nos encontramos con un colectivo muy itinerante e invisibilizado. Aunque en los últimos años, resultado de los recuentos nocturnos que se han venido realizando, cada vez se cuenta con una mejor y más precisa fotografía de este grupo de ciudadanos/as en situación de grave exclusión.

Mayoritariamente está constituido por hombres (porcentaje próximo al 80%), aunque en los últimos años se observa un leve incremento en la proporción de las mujeres, la cuales en algunos momentos ha alcanzado el 22%. Se encuentran en una media de edad de unos 44 años y muestran especiales dificultades de incorporación al mundo laboral, debido a su baja cualificación y a padecer con frecuencia problemas de salud que limitan sus capacidades físicas y/o psíquicas.

La Ciudad de Madrid cuenta con una amplia y diversificada red de centros de atención a personas sin hogar. Esta red está formada por los recursos que trabajan en la calle, los recursos de acogida y rehabilitación y los programas de inserción laboral.

Esta red pública se coordina con la diversa red de centros que dependen de la iniciativa social que la complementan.

El Programa se concreta en las siguientes actuaciones:

- Desarrollo de la atención social en la propia calle a personas que suelen rechazar la red de recursos de acogida.
- Proporcionar las prestaciones básicas de alojamiento, manutención y aseo.
- Garantizar la atención y el acompañamiento social con el fin de articular y posibilitar programas individualizados de intervención
- Incrementar y reforzar la respuesta asistencial cuando las condiciones climatológicas constituyen un factor que puede agravar las situaciones personales.
- Proporcionar una respuesta múltiple y diversificada a los diferentes perfiles y necesidades de este complejo colectivo social.

- Articular oportunidades de inserción social y laboral, a través de la prestación de alojamiento en contextos más normalizados y que se complementan con programas de inserción laboral.

Acercamiento a la Realidad social de las Personas Sin Hogar: “Recuentos nocturnos de Personas sin Hogar en situación de calle”.

Hasta la fecha se han realizado ocho Recuentos Nocturnos, siendo el noveno y último el de la noche del 12 de diciembre del año 2018.

Tabla 4 Recuentos nocturnos en la ciudad de Madrid

<i>Recuento</i>	<i>Fecha</i>	<i>Nº de personas sin hogar pernoctando en calle</i>
Iº Recuento	12/12/2006	621
IIº Recuento	26/02/2008	650
IIIº Recuento	25/06/2008	651
IVº Recuento	03/03/2009	553
Vº Recuento	24/02/2010	596
VIº Recuento	13/12/2012	701
VIIº Recuento	11/12/2014	764
VIIIº Recuento	15/12/2016	524
IXº Recuento	12/12/2018	626

Fuente: Departamento de SAMUR Social

A estos recuentos se unen los que se vienen realizando en los cinco últimos años por el servicio de limpieza del Ayuntamiento de Madrid. Asimismo, las memorias e informes de los distintos centros de acogida y otros documentos técnicos, que posibilitan, en su conjunto, la presentación de la realidad social que conforma el “Sinhogarismo” en nuestra ciudad.

2.3. Equipos de calle del SAMUR Social.

Es un servicio que realiza la función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención a las personas que viven en la calle y posibilita el acceso a las prestaciones. Permiten acercar los Servicios Sociales a las personas que se encuentran en la calle y desarrollar una intervención social desde un modelo de búsqueda, proximidad y de acercamiento a los colectivos sociales más excluidos.

Su actividad se desarrolla de 7 a 22 horas de lunes a viernes. Los 18 Equipos de Calle se distribuyen en zonas para optimizar los recursos y facilitar así el conocimiento real y próximo de cada intervención.

En la distribución de personas usuarias por distritos destaca de forma mayoritaria el Distrito Centro (32,5%) y en general los distritos centrales. Sin embargo en los últimos años se comienza a registrar una presencia significativa de Personas Sin Hogar en distritos de la periferia como Latina, Carabanchel, Puente Vallecas, Barajas, San Blas y en el distrito de Barajas que incorpora la atención a las personas que se encuentran en el Aeropuerto de Madrid-Barajas. En todos estos casos los porcentajes de personas atendidas son inferiores al 5%.

Tabla 5 Intervenciones de los equipos de calle con Personas sin Hogar y características de las personas atendidas

	2017	2018	Porcentaje
Nº de intervenciones	58.259	55.671	
Media de atenciones por usuario/a	35,9	41,8	
Personas distintas atendidas	1.625	1.331	
Mujeres	230	216	16,2%
Hombres	1.395	1.115	83,8%
Espanoles/as	824	639	48,0%
Extranjeros/as	801	693	52,1%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

De estas personas, un total de 245 recibieron alojamiento en pensiones, de los cuales el 80% fueron hombres y un 51% de nacionalidad extranjera.

Finalmente, recordar que desde enero de 2011 el SAMUR Social se configura como unidad de gestión de la Renta Mínima de Inserción (en adelante R.M.I.) para las personas que se encuentran en situación de calle y carecen de vínculos administrativos y sociales con algún Centro y/o Distrito.

Tabla 6 Beneficiarios del Programa de renta mínima de inserción con SAMUR Social

2015	2016	2017	2018
372	422	457	409

Fuente: Departamento de SAMUR Social

2.4. Puerta Única de Entrada (PUE).

El SAMUR Social como “Puerta Única de Entrada” posibilita una mejor gestión de todas las plazas de la Red Municipal de atención a Personas Sin Hogar, optimizando los recursos de acogida disponibles. De igual modo posibilita que cada usuario/a que demanda atención acceda al recurso más adecuado según sus necesidades y perfil. Lo que realiza SAMUR Social es conectar la demanda de atención con la oferta de plazas de acogida y de tarjeta de día (prestaciones que no suponen alojamiento) en los Servicios y Centros de la Red de atención a Personas Sin Hogar, procediendo a realizar la correspondiente valoración para la asignación de plaza y/o prestaciones.

SAMUR Social cuenta, a través de la correspondiente aplicación informática, con la información actualizada de la disponibilidad de plazas de los Servicios y Centros de la Red de Atención a Personas sin Hogar.

Tabla 7 Demandas de atención a través de la PUE

Personas	Nº de demandas	% de demanda
Con expediente (personas antiguas)	2.473	50,54
Personas Nuevas	2.423	49,46
TOTAL	4.896	100%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Durante 2018 las demandas de atención a través de la PUE fueron 5.036 y las respuestas o recursos dados a dichas demandas fueron los siguientes:

Tabla 8 Respuestas a las demandas de atención a PUE

Cama	2581
Tarjeta de Día	721
Seguimiento por equipos de calle	1.128
Lista de Espera	540
Sin recurso	66
TOTAL	5.036

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Datos generales de atención en la Red Municipal de Centros de Personas sin Hogar.¹

Tabla 9 Personas distintas atendidas en la red municipal

	2017	2018	Variación
Personas nuevas	1.436	1.372	-4,5%
Personas antiguas	4.026	4.204	4,4%
TOTAL	5.462	5.576	2,1%
<i>Sexo</i>			
Hombres	4.524	4.509	-0,3%
Mujeres	938	1.067	13,8%
TOTAL	5.462	5.576	2,1%
<i>Nacionalidad</i>			
Española	2.418	2.456	1,6%
Extranjera	3.044	3.120	2,5%
TOTAL	5.462	5.576	2,1%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Datos totales de estancias y el porcentaje de ocupación de las camas:

Tabla 10 Estancias y porcentaje de ocupación 2017

Estancias Hombres	Estancias Mujeres	Total Estancias	Porcentaje ocupación
184.411	62.660	247.101	101,5%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla 11 Estancias y porcentaje de ocupación 2018

Estancias Hombres	Estancias Mujeres	Total Estancias	Porcentaje ocupación
219.868	79.461	299.279	105,53%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

¹ Estos datos se refieren a personas distintas que han sido atendidas en los diversos Centros y Servicios de la referida Red Municipal, sin que se repitiera o contabilizara una misma persona al haber sido atendida en varios centros. Con ello se quiere hacer hincapié en el esfuerzo realizado por conseguir una contabilización real de las personas sin hogar atendidas. En este sentido, destacar que desde el año 2015 todos los centros de la Red Municipal de atención Personas Sin Hogar cuentan con una misma aplicación informática (CIVIS-CPSH) que posibilita compartir los archivos y poder realizar estadísticas comunes y por tanto, contar con datos que a diferencia de anteriores informes, se refieren a personas distintas atendidas y no a estancias.

Estos datos muestran la saturación de la Red y abren el debate sobre si es necesario seguir ampliando la disponibilidad de plazas que integran dicha la red o bien habría que priorizar la salida de muchos/as usuarios/as que se encuentran en la misma, fundamentalmente por configurarse ésta como último recurso de atención, y que deberían contar con respuesta en otros recursos especializados.

Como se ha señalado el papel de SAMUR Social como Dispositivo de “Puerta Única de Entrada” a la Red de Atención a Personas sin Hogar se concreta, principalmente, en asumir una función de primera valoración de la demanda y de gestión de las plazas de acogida y atención de la Red. Por ello, es importante destacar que los procesos de intervención estables descansan en los Servicios y Centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar.

2.5. Los Centros Abiertos

Los Centros Abiertos son un recurso que sirve como puente entre la calle y la red de centros de acogida. Cuentan con plazas para atender a 30 personas cada uno, número que se incrementa en 5 plazas más de emergencia durante la Campaña contra el Frío.

Como dispositivos de baja exigencia adaptan las condiciones de acceso a las demandas de las personas atendidas y están abiertos las 24 horas del día, los 365 días del año. Se trata de un modelo de atención donde la flexibilidad y proximidad se convierten en factores muy importantes. De cara a facilitar el acceso de las Personas Sin Hogar estos centros están ubicados en zonas céntricas y bien comunicadas.

Como dispositivos de atención especializados proporcionan los siguientes servicios y prestaciones: servicio de trabajo social, servicio de enfermería y servicios para la atención de necesidades básicas.

En la actualidad se cuenta con tres Centros Abiertos:

- **Centro Abierto I “La Rosa”**
- **Centro Abierto II “Geranios”**
- **Centro Abierto III “Catalina Labouré-Pozas-”**

Tabla 12 Número de estancias en los Centros Abiertos

<i>Centros Abiertos</i>	<i>Media estancias diurnas</i>	<i>Ocupación plazas diurnas (%)</i>	<i>Estancias nocturnas</i>	<i>Media ocupación plaza nocturna</i>
Centro Abierto I	14.895	40,0	11.393	30,0
Centro Abierto II Geranios	8.558	23,5	11.181	30,6
Centro Abierto III	16.766	45,9	11.530	31,6
TOTAL	40.219	36,5	34.104	30,7

Fuente: Departamento de SAMUR Social

El cómputo total de estancias a lo largo del año 2018 ha sido de 74.323, que en desglose Día/Noche, supone una diferencia de 6.115 estancias más en la franja horaria diurna.

Esto se debe a que el Centro Abierto II Geranios ha funcionado como Centro de día gracias al nuevo contrato lo que ha supuesto un mayor número de estancias diurnas.

Tabla 13 Distribución de los usuarios por sexo

<i>Centros Abiertos</i>	<i>Hombres</i>	<i>%</i>	<i>Mujeres</i>	<i>%</i>	<i>Total Usuarios</i>	<i>Total %</i>
Centro Abierto I	114	70,8	47	29,2	161	100%
Centro Abierto II	377	68,7	172	31,3	549	100%
Centro Abierto III	340	82,1	74	17,9	414	100%
TOTAL	831	73,9	293	26,1	1.124	100%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Por otro lado el **Centro Abierto III Catalina Laboruré Pozas**, además de dar respuesta como tal con sus prestaciones, cuenta con un Comedor Social que atiende no sólo a usuarios/as del Centro Abierto, sino a otras personas que acuden al mismo derivados desde otros servicios.

Tabla 14 Datos del proyecto comedor social Catalina Laboruré Pozas

<i>Año</i>	<i>Desayunos</i>	<i>Comidas</i>	<i>Meriendas</i>	<i>Cenas</i>
2017	8.617	12.588	4.958	7.775
2018	8.634	16.766	5.783	8.413

Fuente: Departamento de SAMUR Social

2.6. Centro municipal de acogida San Isidro.

El Centro de Acogida San Isidro es el dispositivo de mayor capacidad de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, ya que cuenta con 268 plazas, 91 para mujeres y 177 para hombres. Es un Servicio Social Especializado para la atención de las personas sin hogar, enmarcado en la red pública de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Procura la cobertura de las prestaciones básicas de alojamiento, manutención, higiene y prestaciones sanitarias y sociales. Cuenta con servicio de consigna y ropero. Asimismo, articula programas educativos y ocupacionales grupales y comunitarios, que complementan la misión del Centro

Además de las plazas de alojamiento, el centro cuenta con la posibilidad de ofrecer a las personas el servicio de Centro de Día, consiste en poder utilizar todos los servicios del centro a excepción del alojamiento. Durante este año 2018 mensualmente se ha atendido una media de 50 personas con tarjeta de día, es decir, la capacidad máxima de este Programa. El centro permanece abierto durante todo el año, reforzando sus actuaciones durante los meses de noviembre a marzo por el desarrollo de la Campaña Municipal Contra el Frío, aumentando su capacidad en 11 plazas de emergencias.

Tabla 15 Datos Generales de Atención

<i>Indicadores</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
Nº total de estancias en el Centro	98.088	98.088	98.088	98.088	98.088
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	1.326	887	771	885	913
Hombres	951	648	530	626	631
Mujeres	375	239	241	259	282
Españoles/as (%)	50,0	56,4	52,8	50,3	55,2
Extranjeros/as (%)	50,0	40,2	0,5	47,6	43,0

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Tabla 16 Datos generales de las personas atendidas en 2018 en el Centro de Acogida San Isidro

	Hombre	Hombre	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer	Total	%
	Español	Extranjero	Total	Española	Extranjera	Total		
	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	Núm. Personas	%
18-29	13	17	30	9	4	13	44	4,8%
30-44	47	86	133	31	32	63	196	21,5%
45-64	212	154	366	112	58	170	536	58,7%
65 y +	22	20	42	9	9	18	60	6,6%
NC	35	25	60	14	4	18	78	8,5%
TOTAL	329	302	631	175	107	282	913	100,0%

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Además del alojamiento, el centro proporciona las siguientes prestaciones básicas:

- Alimentación²

Tabla 17 Manutención

	Media Diaria	Total Anual
Desayuno	128	46675
Comida	180	65841
Merienda	96	35093
Cena	202	73686
Menús alternativos (Bocadillos)	11	3837

Fuente: Departamento de SAMUR Social

- Lavandería: durante el año 2018 se han lavado 20.000 kg de ropa en la lavandería del Centro y 21.800 Kg. a través del contrato de prestación del servicio.
- Peluquería: durante 2018 se han realizado: 1.100 cortes de pelo de caballero, 320 de señora y 1.200 afeitados.
- Podología: durante el año 2018 se han realizado 167 tratamientos: 127 normales y 40 especiales.

2.6.1. Áreas y programas de Intervención Técnica

Son tres las áreas de intervención que se interrelacionan y complementan, existiendo programas y proyectos transversales a las tres y otros específicos de alguna de ellas.

- Área Social: durante 2018 Se han proporcionado prestaciones económicas individuales repartidas de la siguiente forma: plazas de pensión propias (26), ayudas para transporte (117); gafas y/o prótesis (16) y documentación (22).

² El Centro proporciona diariamente las cuatro comidas básicas. Cuando la persona por causa justificada no puede llegar a la hora de alguna de las cuatro comidas se sustituye está por un menú alternativo compuesto por bocadillos y/o sándwich y fruta.

- Área Psicológica: además de las valoraciones y seguimiento individuales durante 2018 ha desarrollado diversos proyectos de intervención grupal en el centro, en los que han participado un total de 68 personas.
- Área Sanitaria: el equipo sanitario está compuesto por: una médico, ocho DUES, dos auxiliares sanitarias y una terapeuta ocupacional. Las actuaciones de estos Equipos se desarrollan a través de distintos programas específicos:

Programa de primera acogida: durante el año 2018 de un total de 148 casos valorados se han detectado: 59 casos con problemática de adicciones, 40 casos con problemática de enfermedad mental y 11 casos con patología dual (incluidos en los anteriores)

Programa de cuidados básicos de salud: en el marco de este programa se desarrollan las siguientes actuaciones: realización de curas e intervenciones enfermería, supervisión citas médicas, administración de tratamientos pautados, control de constantes, vacunaciones, prevención de tuberculosis y administración de MTD

Los/as profesionales han participado además en distintas campañas de información en el centro y en actividades de coordinación con recursos externos.

Por otro lado desde el **Programa de Atención a las adicciones** se procura que las personas acogidas en el Centro de Acogida San Isidro con consumos abusivos o adicción al alcohol y a drogas ilegales sean atendidas en los servicios especializados de tratamiento y de reducción del daño de la red pública de drogodependencias.

Tabla 18 Atención a las adicciones

Nº de personas con problemática de adicciones atendidas	189
Atención en centros concertados municipales CAD	82
Atención en centros Comunidad de Madrid CAID	14
Personas en seguimiento psicológico en CASI	152

Fuente: Departamento de SAMUR Social

El Programa de Enfermos Mentales sin Hogar tiene como objetivo la adecuación de servicios y prestaciones a un colectivo muy específico. Cumple la función de puente entre la calle y los dispositivos especializados de atención a las personas enfermas mentales.

Tabla 19 Atención a enfermos mentales sin hogar

Atención en servicio de salud mental distrito Moncloa	76
Atención en servicio de calle de salud mental	36
Atención en otros centros de salud mental	37
Seguimiento psicológico en CASI	81
Número de personas atendidas	156

Fuente: Departamento de SAMUR Social

En el **Programa de Terapia Ocupacional** han participado 79 personas distintas. Los talleres y actividades que se han llevado a cabo durante 2018 han sido los siguientes:

Programa deportivo en coordinación con la red FACIAM, Terapia Funcional con apoyo del equipo sanitario, Taller Actívate y Muévete, Taller de Alfabetización, clases de Español, Taller Crear y programa de Hábitos Saludables

El **Programa Socioeducativo** tiene como finalidad la promoción de la competencia personal y social de las personas residentes, con el objetivo de posibilitar su inserción e incorporación social.

Tabla 20 Nivel de Intervención Educativa

	Usuarios diferentes atendidos	Nº de Intervenciones
Atención Individual	158	5421
Atención grupal socioeducativa	87	146
Atención comunitaria		26
TOTAL	245	5593

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Se ha llevado a cabo también una intervención de carácter asistencial mediante 13 talleres con un total de 320 sesiones.

2.6.2. Otras actuaciones y programas

El Programa de Voluntariado Social del centro se lleva a cabo en colaboración con las entidades “Desarrollo y Asistencia” y “Voluntarios por Madrid”. Durante 2018, 23 voluntarios/as de la entidad “Desarrollo y Asistencia” han colaborado en distintas actividades del centro. Con la entidad “Voluntarios por Madrid” la colaboración ha consistido en la programación de acompañamientos médicos u otras gestiones con usuarios del centro; en total se han realizado 47 acompañamientos y para ello se ha contado con 24 voluntarios/as

Por otro lado, y dentro de las actuaciones dirigidas al colectivo de personas con problemas de dependencia de alcohol se ha acordado con el grupo de alcohólicos anónimos de la zona la convocatoria de grupos en el centro de acogida con una periodicidad mensual. Durante el año 2018 se han celebrado 24 reuniones, con una media de seis usuarios por reunión.

Por último, hay que señalar que el convenio firmado entre Instituciones Penitenciarias y el Ayuntamiento de Madrid, a través del cual se facilitan plazas para el cumplimiento de penas dentro del programa de Trabajos en Beneficio de la Comunidad, ha contado en el 2018 con un total de 17 personas penadas que han colaborado en nuestro centro en trabajos asistenciales y de apoyo a la atención social, fundamentalmente en los servicios de comedor, cocina, lavandería y consigna.

En otro orden de cosas, durante el año 2018 y coincidiendo con la celebración del 75 Aniversario del Centro de Acogida San Isidro, se han celebrados varios eventos lúdicos para conmemorar esta señalada fecha: Acto de Inauguración con la presencia de la Alcaldesa de Madrid, Dña. Manuela Carmena, Acto Académico donde se realizó un recorrido histórico a los últimos 100 años de la Acción Social en la Ciudad de Madrid con las Personas Sin Hogar y unas Jornadas Interculturales, entre los más relevantes.

2.7. Centro municipal de acogida “Juan Luis Vives”.

Es el segundo centro municipal de atención a personas sin hogar, en relación a su capacidad de acogida, con 132 plazas.

Un 60% de las personas acogidas en 2019 tienen origen extranjero y en torno a la mitad tenían una relación previa con el centro. En cuanto a la edad hay que destacar que algo más del 15% son menores de 22 años.

Tabla 21 Datos Generales de Atención

Indicadores	2015	2016	2017	2018
Nº Total de estancias en el Centro	53.995	48.180	54.728	55.480
Nivel de ocupación (%)	100,3	100,0	100,6	104,9
Nº de personas acogidas	556	393	462 ⁹	316
Hombres	445	307	348	237
Mujeres	111	86	114	79
Nuevos (hombres y mujeres)	255	260	462	154

Fuente: Departamento de SAMUR Social

El centro ofrece las prestaciones básicas de alimentación y cuenta también con servicios de lavandería, peluquería, podología, consigna y ropero. Con la finalidad de facilitar el acceso a otros recursos y prestaciones el centro proporciona también prestaciones económicas:

Tabla 22 Prestaciones económicas para el acceso a otros recursos y prestaciones

	2017	2018
DNI/ NIE/PTR	7	31
Pasaportes	11	1
Abonos de transporte mensuales	173	139
Billetes metrobús individuales	3723	3.546
Acompañamientos con vehículo	1420	892
Otros (certificados consulares, penales, traducciones juradas,...)	16	15

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Áreas de intervención técnica.

La actividad relacionada directamente con los usuarios/as se estructura en dos grandes niveles de atención: el primero proporciona la atención que responde a las necesidades básicas de alimentación, descanso, aseo personal y vestido y el segundo responde a la intervención técnica y la desarrolla el Área de Intervención, compuesta por trabajadores sociales, psicólogos, enfermería y educadores sociales.

La especialidad médica más frecuentada es la de Psiquiatría. Sin contar con un Programa específico de Salud Mental, desde el Área de Enfermería y Psicología se coordinan con las distintas Unidades de Salud Mental en la que esté en seguimiento alguno de los usuarios/as del Centro.

Dentro de los programas de intervención hay que señalar el apoyo al programa municipal pre-laboral y de apoyo social con jóvenes a través de la Unidad Convivencial 1 (UCO1). Durante el año 2018 han hecho uso de esta unidad 15 jóvenes.

2.8. Centro municipal de Baja Exigencia "Puerta Abierta"

El Centro de Acogida "Puerta Abierta" se encuentra ubicado en C/ Pinar de San José, 104, en el municipio de Madrid, distrito de Latina. Se trata de un centro de acogida para Personas Sin hogar que dispone de 130 plazas (105 para hombres y 25 para mujeres).

La característica más destacable del Centro es su modelo de intervención - basado en la atención individualizada y multidisciplinar- y en el que prevalece el matiz de la baja exigencia. Este aspecto es especialmente significativo si se tiene en cuenta el perfil de las personas

atendidas, caracterizado por un grave deterioro tanto físico como psico- social, con una trayectoria de situación de calle cronicada. En 2018, el número de estancias se sitúa en 47.694, manteniéndose un nivel de ocupación estable durante todo el año.

Tabla 23 Datos generales de atención

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nº total de estancias	45241	44387	47694	38446	44639	44415	45551
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	227	223	248	195	211	237	199
Hombres	182	177	203	156	174	199	157
Mujeres	45	46	45	39	37	38	42
Nuevos	119	60	121	66	82	105	70

Fuente: Departamento de SAMUR Social

El porcentaje de personas españolas atendidas en el Centro a lo largo del año 2018 ha sido de 69,84 % (139 personas). Este porcentaje es similar al registrado en 2017.

Con relación a la variable edad, diremos que los tramos entre 51 y 60 años obtienen el porcentaje más alto, junto con los residentes mayores de 65 años. Las personas con menos de 40 años que han sido alojadas en el centro durante el año pasado, se sitúan en un porcentaje bastante bajo con respecto a la totalidad de los usuarios/as alojados, en concreto un 3,51%. Éste porcentaje es debido a las características del centro y los perfiles más residenciales que se atienden.

Tabla 24 Prestaciones básicas

	2014	2015	2016	2017	2018
Desayuno	41975	40150	42090	43800	43800
Comida	43800	45625	45750	44210	45625
Merienda	43070	40150	42090	44170	41970
Cena	44530	45625	45750	44160	45625

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Además de alimentación el centro proporciona servicios de lavandería, peluquería y ropero.

Se llevan a cabo asimismo **intervenciones de carácter social, sanitario y de rehabilitación psicosocial** con las personas usuarias. Los/as trabajadores/as sociales se encargan de la gestión de servicios y prestaciones para los/as usuarios/as del centro. Como novedad en esta área, desde Junio de 2018 se puso en marcha un grupo de supervisión de Trabajo Social liderado por un profesor de la Facultad de Trabajo Social de Universidad Complutense de Madrid, donde participaron varios trabajadores/as sociales de tres de los centros de atención a Personas sin Hogar.

El papel del sanitario/a dentro del modelo de intervención en Puerta Abierta es fundamental debido al perfil que presenta la población diana, con multitud de patologías asociadas a sus hábitos de vida y graves déficits en cuanto a salud.

Las patologías más comunes se derivan del consumo de sustancias tóxicas que presentan pacientes con grave dependencia alcohólica o drogodependientes por vía parenteral o inhalada. El objetivo principal del servicio de enfermería es fomentar el acercamiento de los usuarios/as a la red socio-sanitaria, educación para la salud, seguimiento de tratamientos farmacológicos y atención sanitaria básica.

2.8.1. Programa de Sensibilización y reducción del impacto negativo del centro en el entorno.

El Centro de Acogida Puerta Abierta es un agente activo de intervención social, a través de la atención a la población usuaria y residente en el propio centro, y a la vez como un agente de sensibilización social sobre las problemáticas y necesidades de las personas sin hogar de Madrid.

Con el barrio de Carabanchel realizamos las siguientes actividades: Participación en las fiestas del barrio, colaboración con la Asociación de Vecinos de Carabanchel Alto en el Plan Comunitario y proyecto de Huerto Urbano.

Por otro lado, dentro del programa de sensibilización y teniendo como objeto de actuación a la población joven del barrio, a través de los centros educativos más cercanos, durante 2018 se ha continuado con el proyecto iniciado en 2014. Esto supone un trabajo coordinado con los Institutos de Enseñanza Secundaria que proporciona un acercamiento real, aportando una visión clara y cercana de la realidad actual de las personas sin hogar. Se ha colaborado con el IES Renacimiento en un proyecto dirigido a alumnos/as de Primero de Técnico de Integración Social³.

Otra forma de colaboración con el entorno, ha sido la participación del Centro de Acogida Puerta Abierta en el diseño, programación y desarrollo del Día de las Personas Sin Hogar (22 de noviembre).

Durante 2018 se han realizado jornadas de puertas abiertas y visitas explicativas a profesionales de la intervención social con PSH, así como colaboradores y recursos con los que se ha establecido coordinación y ha continuado la participación con diferentes Universidades en estudios e investigaciones.

Durante el año 2018 en coordinación con SAMUR Social, se han realizado prospecciones diarias en el Barrio de la Fortuna con el fin de minimizar el impacto por la presencia de los usuarios/as. Se han realizado múltiples actividades en coordinación con entidades de la zona. El equipo de Puerta Abierta se desplaza con el vehículo del Centro para hacer una ronda por el barrio, con especial atención a las zonas de escuelas infantiles, zonas de recreo y juegos o centros escolares, centro comercial, para trasladar los usuarios/as del centro que puedan encontrarse en condiciones no adecuadas, intentando evitar que personas en malas condiciones permanezcan en lugares públicos y concurridos, lo que es fuente de conflicto. Se lleva a cabo también un programa socioeducativo específico con ciertos usuarios/as para lograr compromiso para una correcta conducta adecuada en el barrio.

Se han llevado a cabo unas Jornadas de puertas abiertas con la invitación a las entidades sociales e iniciativas vecinales a los eventos lúdico-festivos que se han realizado en el centro. Se han cedido los espacios del centro para reuniones de vecinos/as, preparación de las carrozas del barrio en Reyes, etc. y se han establecido canales de comunicación directos entre los vecinos/as y comerciantes del barrio con el centro, para agilizar la comunicación de posibles incidencias y rápida respuesta en la intervención.

Los resultados del programa son totalmente satisfactorios, ya que el número de incidencias, reclamaciones y denuncias ha ido disminuyendo a lo largo de 2018 tras establecer prospecciones diarias y reuniones periódicas con la vecindad. Estas actuaciones tienen como objetivo facilitar una imagen transparente de la actividad que se realiza en el centro, mostrando el dispositivo como una dotación pública al servicio de la comunidad. Además, estas actividades

³ La actividad consiste en que un grupo de alumnos/as permanece en el centro durante tres días donde comparten la experiencia académica / laboral tanto con los profesionales como con los residentes. Esta experiencia ha sido evaluada tanto por el centro escolar, alumnos/as participantes, así como por parte del equipo de profesionales de Puerta Abierta destacando todos que es una experiencia muy enriquecedora y gratificante.

resultan como potentes herramientas de sensibilización sobre la problemática de las personas sin hogar y exclusión.

2.8.2. Otras actuaciones y programas

Programa de actuación coordinada con el Centro de Protección Animal.

Las personas sin hogar sufren, por lo general, una situación de soledad, aislamiento y exclusión social que impide o dificulta las relaciones sociales y el apoyo emocional que puede ofrecer la compañía o amistad de otras personas.

En muchos casos estas personas consiguen mitigar esta soledad con la compañía de animales domésticos, con los que conviven y con los que se desarrollan fuertes y poderosos vínculos afectivos y emocionales.

Normalmente, los centros de acogida y recursos asistenciales no permiten que la persona acceda a ellos con un animal, por lo que el individuo suele negarse a acceder a estos recursos, y por lo tanto a iniciar un proceso de recuperación psicosocial, si ello implica separarse o deshacerse del animal.⁴ Ante esta realidad, en 2011 se realizó un convenio de colaboración entre Madrid Salud y el Departamento de SAMUR Social y PSH, a través del cual se facilita atención y guarda de los animales de las personas que accedan a ser atendidas y alojadas en el centro de acogida Puerta Abierta.

El Centro de Protección Animal del Ayuntamiento de Madrid, ubicado frente a las instalaciones de Puerta Abierta, se encarga de proporcionar alojamiento seguro y adecuado para los animales en cuestión, alimento, identificación y atención veterinaria; y el usuario/a se compromete a recoger al animal a diario, responsabilizarse de su cuidado y responder ante el contrato de compromiso con el centro de acogida y SAMUR Social. Durante 2018 se ha atendido a dos residentes que tenían mascotas, y se han atendido dos perros en el Centro de Protección Animal.

Finalmente hay que destacar que desde el año 2016 venimos desarrollando un proyecto de voluntariado para que los usuarios/as de Puerta Abierta realicen actividades de acompañamiento y cuidado de animales en el CPA, como una forma de terapia asistida por animales.

Voluntariado social.

La participación y acercamiento del voluntariado a grupos de personas en situación de exclusión social grave ayuda a fomentar la sensibilización social hacia estas personas, así como su visibilización y la eliminación de estigmas y estereotipos. La asignación de los voluntarios/as al Centro de Acogida Puerta Abierta se realiza por parte de la entidad "Desarrollo y Asistencia".

Durante 2018 se ha continuado colaborando con *Serve The City*, otra entidad sin ánimo de lucro que promueve la actividad solidaria en la ciudad. Estas actividades consisten, a grandes rasgos, en la colaboración y apoyo a los educadores sociales y al terapeuta ocupacional en las actividades programadas para los talleres, el acompañamiento a los usuarios/as en paseos y uso del tiempo libre y el acompañamiento y apoyo en las salidas grupales.

Programa de reducción de daño para personas con dependencia alcohólica.

El programa de reducción de daño consiste en la habilitación de espacios y normas dentro del centro donde se permite el consumo de alcohol de forma controlada, con supervisión técnica y con objetivos generales tales como: mejorar la calidad de vida de los usuarios/as que acceden

⁴ Además, la escasez de medios de que dispone el individuo, implica en algunos casos que los animales no se encuentren en condiciones óptimas, sufriendo problemas de salud e incumpliendo la normativa municipal de tenencia y cuidado de animales

al programa, reducir el impacto ambiental en las cercanías del centro del consumo de alcohol y mantener la adherencia de los residentes incluidos en el programa.

Desde el año 2015 se procedió a mejorar, completar y sistematizar este programa, a través del CAD Latina. En el año 2017 se estableció una coordinación estrecha con la Unidad Móvil de Madroño perteneciente al Instituto de Adicciones en coordinación con el Departamento de SAMUR Social y el Centro Abierto La Rosa. Durante 2018 han participado 26 personas en el programa, dato que ha aumentado con respecto al año 2017 donde habíamos atendido un total de 18 personas. Los resultados son satisfactorios ya que se han reducido las intoxicaciones graves y moderadas

2.9. Programa construyendo hogar: *Housing First Madrid*

En 2016 se inició un nuevo programa que proporciona alojamiento a personas en situación de calle. Su objetivo general es apoyar y favorecer el proceso de integración a través de itinerarios personalizados de inserción social, combinando medidas de alojamiento y de protección social a través de un modelo específico destinado a personas en situación grave de exclusión social.

Partiendo del criterio que determina el modelo *Housing First*, el acceso directo de la calle o de dispositivos de emergencia a una vivienda, se ha desarrollado el *Programa Construyendo Hogar: Housing First Madrid* a través de dos actuaciones de gran calado:

En primer lugar a través del convenio de colaboración entre el Área de Gobierno de Equidad Derechos Sociales y Empleo y la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A. (EMVS) para la Gestión del Programa Construyendo Hogar: *Housing First Madrid*, dirigido al colectivo de personas sin hogar en situación de calle de la ciudad de Madrid”, incrementando en 40 el número de viviendas puestas a disposición de este programa por la EMVS, 20 de las cuales ya están asignadas a diversas entidades y se prevé la asignación de otras 20 a principios del año 2019, con lo que se alcanzará el número de 100 viviendas públicas.

Los destinatarios son mujeres, hombres y/o parejas sin hogar en situación de calle, mayores de edad y sin enfermedades físicas invalidantes. Pueden presentar problemas de adicciones y enfermedad mental siempre que no supongan un problema para la convivencia.

Las entidades que gestionan estas viviendas son las siguientes:

Tabla 25 Entidades y nº de viviendas asignadas

Entidad	Viviendas asignadas
Apostólicas del Corazón de Jesús	3
Asociación Aires	4
Asociación Lakoma Madrid	4
Asociación Provivienda	16
Asociación Realidades	2
Cáritas Madrid	4
Fundación Atenea	2
Fundación San Martín de Porres	15
Rais Fundación	30
TOTAL	80

Fuente: Departamento de SAMUR Social

A lo largo del año 2018 se han beneficiado un total de 89 personas en 80 viviendas, 59 de las cuales son hombres y 30 mujeres. Las edades se sitúan entre los 32 y 74 años. El tiempo de estancia en calle va de menos de seis meses a más de treinta años. Junto a las personas viven en los pisos 7 mascotas. En segundo lugar se ha puesto en marcha un contrato de servicios destinado al alojamiento de 75 personas en situación de calle mediante 75 viviendas del mercado inmobiliario de uso individual⁵.

2.10. Programa de pisos de tratamiento social para personas sin hogar

Durante el año 2014 se puso en marcha este programa con el objetivo fundamental de ofrecer un recurso de alojamiento y atención integral que favoreciera la reinserción social, real y efectiva, de las Personas sin Hogar procedentes de recursos de intervención especializada de la red municipal. La tarea fundamental consiste en favorecer la adquisición de herramientas básicas necesarias y la consolidación de hábitos y conductas socialmente adaptadas, que les permitan la consecución de una vida autónoma. Se ha contado con 5 pisos de acogida con un total de 29 plazas.

Durante el año 2018 se han valorado un total de 46 solicitudes, de las cuales 31 han sido las personas alojadas en estos pisos (24 hombres y 7 mujeres). La edad de las personas alojadas ha estado entre 26 y 64 años. Respecto a la actividad del programa, se destaca que el 75% de las personas atendidas mantienen o retoman las relaciones con su familia durante su participación en este proyecto. Además del propio funcionamiento normalizado de un piso con sus tareas cotidianas y de convivencia, se han realizado talleres formativos y actividades para facilitar la normalización de estas personas.

2.11. Campaña municipal contra el frío 2017/2018

Los objetivos de la Campaña de Frío son el incremento de la capacidad de acogida, la puesta en marcha de nuevos dispositivos, el incremento de la intervención en calle con las Personas sin Hogar con mayor grado de desarraigo y exclusión y el establecimiento de un trabajo coordinado y en red entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades de la Iniciativa Social.

La Campaña 2017/2018 ha supuesto la puesta en marcha de 569 plazas de acogida y tuvo una duración de 127 días, desde el 25 de noviembre de 2017 hasta el 31 de marzo de 2018.

Los recursos municipales específicos operativos para la campaña son:

- Centro de Emergencias contra el Frío Pinar de San José (Distrito de Latina)
- Centro de Día de Pinar de San José
- Dispositivo alternativo (distrito de Villa de Vallecas).
- Plazas en pensiones.

A estos recursos temporales hay que añadir la red estable de atención a Personas Sin Hogar, que intensifica su atención en los momentos más críticos del periodo de la Campaña.

⁵ Durante 2018 Construyendo Hogar ha atendido a 88 personas, de las cuales, han pasado a ser participantes del programa 75 (60 hombres y 15 mujeres). Se ha dado prioridad a la entrada de las mujeres en las viviendas, respondiendo por una parte a su alta vulnerabilidad, en situación ETHOS 1 y 2, y por la necesidad de una atención especial a las mujeres con la que el programa está comprometido.

Tabla 26 Datos de atención

Sexo	
Hombres	1.780
Mujeres	236
TOTAL	2016
Origen	
Extranjeros	60,7%
Espanoles	39,3%
Otros Datos	
Edad media	46-50 años
Nivel de ocupación	98,7%
Derivaciones	620

Fuente: Departamento de SAMUR Social

2.11.1. Centro de emergencias contra el frío Pinar de San José.

Este centro cuenta con 150 plazas, 120 plazas para hombres y 30 plazas para mujeres. En él se proporcionan las prestaciones de manutención, atención social y sanitaria.

Tabla 27 Distribución por procedencia

Espanoles	402	414	481	485	520
Unión Europea	216	208	227	198	180
Otros países	257	263	300	289	324
Estancias	18.083	18.097	17.248	18.105	18.798

Fuente: Departamento de SAMUR Social

Centro de día del centro de emergencias contra el frío pinar de San José.

Se trata de un Centro de Día de 30 plazas, ubicado en el Centro de Emergencias contra el Frío Pinar de San José, en el distrito de Latina. El objetivo de este dispositivo es dar respuesta a personas usuarias de Campaña contra el Frío que presentan problemas sanitarios y sociales y que requieren una mayor atención. El número total de personas atendidas ha sido 198, de las que el 72% (154) fueron hombres.

2.11.2. Equipamiento de Villa de Vallecas.

Se han atendido a un total de 1.178 personas, de ellas 378 (32,1%) de nacionalidad española y 800 (67,9%) extranjeras. El número de estancias totales en el equipamiento fue de 15.699, una cifra casi un 10% mayor de la registrada en la campaña anterior. En el marco de esta Campaña de Frío se ha duplicado el número de plazas en pensiones, que ha alcanzado las 12.000 frente a las 6.500 con las que se contaba hasta 2017. Convenio de colaboración con la Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda de Marginados (FACIAM)

La Federación de Asociaciones de Centros para Ayuda e Integración de Marginados (FACIAM) viene desarrollando desde el año 1981 programas de atención a personas sin hogar a través de los distintos centros y servicios con los que cuenta, y mantiene un convenio de colaboración con el Ayuntamiento con el fin de complementar y coordinar actuaciones. Durante 2018 el monto del mismo ascendió a un total de 1.500.000 euros. Este Convenio se relaciona, a su vez, con un Convenio suscrito entre la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid para mejorar la

atención a Personas Sin Hogar, a través del impulso institucional y económico de ambas Administraciones.

Seguidamente, se presentan los datos de atención de los diferentes centros que integran la red de FACIAM.

Tabla 28 Datos de los centros de la Red FACIAM

<i>Albergue San Juan de Dios</i>	<i>Plazas</i>	<i>Personas atendidas</i>	<i>Número estancias</i>
Albergue	140	6019	42.800
Pisos de Acogida	6	3	1153
<i>Fundación B. San Martín de Porres</i>			
Pisos de Acogida	50	84	1523
Housing First	19	20	6876
Centro de Día	20	43	
Comedor social	20	67	
Orientación laboral ⁶		290	
<i>Apostólicas del C. Jesús Centro Luz Casanova</i>			
Comedor	150		43542 servicios
Centro de Día	150	1326	
<i>O.H. San Juan de Dios -Santa María de la Paz</i>			
Residencia	104	162	29516
<i>CEDIA 24 h. Cáritas Madrid</i>			
Acogida y acompañamiento		1973	24544
Centro de día	45	1973	24544
Comedor	40	1240	15131
Centro de noche	45	922	15131
Acompañamiento en pensiones		32	641
Alojamiento residencial		15	660
Viviendas Housing First	4	3	207

Fuente: Departamento de SAMUR Social

2.12. Foro Técnico Local sobre las personas sin hogar en Madrid.

Es un órgano en el que participan las Administraciones y las entidades sociales que están comprometidas en la atención a las Personas Sin Hogar. Constituye un espacio estable de estudio y de coordinación de los diversos agentes intervinientes, con el fin de favorecer procesos de actuación integradores y complementarios.

Las funciones del Foro son las siguientes:

⁶ Prelaboral y Orientación e intermediación laboral A-PUESTO: Itinerarios integrados de inserción

- Proponer la realización de estudios e informes periódicos y difundir sus resultados.
- Sugerir medidas para una mejora en las Intervenciones Sociales y en la red asistencial en el ámbito de la atención a las Personas Sin Hogar.
- Generar medidas de sensibilización social que favorezcan las actitudes de acogida y aceptación de las Personas Sin Hogar que viven en Madrid.

El Foro lo componen representantes de las diferentes Direcciones Generales del Ayuntamiento de Madrid relacionados con la atención a Personas Sin Hogar, representantes de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, las entidades sociales que están comprometidas con dicho grupo social y los grupos políticos municipales

Tabla 29 Foro técnico local sobre las personas sin hogar 2018

Plenarios	3
Comisiones	9
Atención	4
Inclusión	4
Reuniones conjuntas de ambas comisiones	1

Fuente: Departamento de SAMUR Social

2.13. Programa de trabajo en beneficio de la comunidad.

El Ayuntamiento de Madrid se compromete a facilitar un número de plazas a los penados residentes en su municipio para el cumplimiento de penas de trabajo en beneficio de la comunidad, en las condiciones establecidas en el artículo 49 del Código Penal y en el Real Decreto 515/2005.

Los Servicios Sociales penitenciarios, previo consentimiento del penado, facilitan información sobre su capacidad laboral al Ayuntamiento de Madrid y proponen los candidatos que consideran más idóneos para el desarrollo de la actividad. El Ayuntamiento de Madrid procede a admitir o rechazar a dichos candidatos, según sus criterios de valoración, lo que es comunicado a los Servicios Sociales Penitenciarios

Durante el cumplimiento de la condena el penado sigue las instrucciones que recibe del Juez de Vigilancia Penitenciaria y de los Servicios Sociales Penitenciarios. En cuanto al desarrollo de las tareas que realiza sigue las instrucciones del Centro en el que prestan su trabajo en el ámbito de actuación y competencias del Ayuntamiento de Madrid.

Tabla 30 Personas Incorporadas a Trabajos en Beneficio de la Comunidad

	2014	2015	2016	2017	2018
Número de Personas	84	75	83	109	104

Fuente: Departamento de SAMUR Social

3. DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN Y REFUGIO

Índice

3. DEPARTAMENTO DE INMIGRACION Y REFUGIO	39
3.1. Características sociodemográficas de la inmigración madrileña	39
3.2. Servicios de convivencia social e intercultural.....	40
3.2.1. <i>Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante.....</i>	41
3.2.2. <i>Programa de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería de Madrid (SOJEM) .</i>	45
3.2.3. <i>Servicio de Interpretación y Traducción</i>	46
3.2.4. <i>Programa de Convivencia en parques y canchas deportivas (CPCD).....</i>	47
3.2.5. <i>Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI).....</i>	50
3.2.6. <i>Espacio Web, Redes Sociales y Portal de Datos Abiertos en Materia de Inmigración</i>	54
3.2.7. <i>Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.....</i>	55
3.2.8. <i>Tarjeta de Vecindad</i>	55
3.2.9. <i>Estudio y Análisis de la Situación y Propuesta de un Sistema Integrado de Protección de Personas Inmigradas, desplazadas o en refugio en el Municipio de Madrid" del Instituto Universitario de Migraciones, Etnicidad y Desarrollo social. (IMEDES) de la Universidad Autónoma de Madrid,.....</i>	55
3.3. Red De Acogida Para Personas Inmigrantes	56
3.3.1. <i>Programas de Acogida para Familias Inmigrantes.....</i>	58
3.3.2. <i>Programa de acogida para personas inmigrantes solas</i>	61
3.4. Programa de Acogida Integral y de Emergencia a Personas en Régimen de Protección Temporal en España y Migrantes en situación de Extrema Vulnerabilidad en el Albergue Mejía Lequerica	66
3.5. Formación.....	70

3. DEPARTAMENTO DE INMIGRACION Y REFUGIO

3.1. Características sociodemográficas de la inmigración madrileña

El municipio de Madrid contabiliza en enero de 2019 una población de 3.275.195 habitantes entre las cuales se encontraban censadas 462.343 personas extranjeras, esto es, el 14,12% del total de su población. Se observa, por tanto, un descenso progresivo desde 2009, y un incipiente repunte en 2016.

La mayor concentración de la población extranjera corresponde, en términos absolutos, a los siguientes distritos: Carabanchel (49159), Puente de Vallecas (42173), Latina (37335), Centro (30910), Ciudad Lineal (30773) y Tetuán (30149).

En términos relativos, los distritos con mayor porcentaje de personas extranjeras son: Centro (22,84%), Usera (22,07%), Tetuán (19,02%), Villaverde (19,50%) y Carabanchel (19,37%).

En cuanto a la variable sexo, el ratio de feminidad 116,41 ligeramente superior al registrado en 2017 de 115,9. El porcentaje de mujeres alcanza el 54%.

Las zonas geográficas con mayor representación en 2018 son América Latina, el Este de Europa ampliada y los países asiáticos.

El tramo de edad comprendido entre los 25 y los 45 años es donde se ubica la mayor parte de la población extranjera; es decir, se mantiene igual que en años anteriores el perfil de población activa, de personas que vienen buscando trabajo y tratando de mejorar sus condiciones de vida.

Otro dato a tener en cuenta es que se trata también de personas en edad reproductiva, lo que tiene una importante repercusión desde el punto de vista sociodemográfico, rejuveneciendo las pirámides de edad de la ciudad.

A través de los gráficos que mostramos se puede observar, claramente, cómo se estructura la población española y la población extranjera en cuanto a las edades, mostrando pirámides claramente diferenciadas:

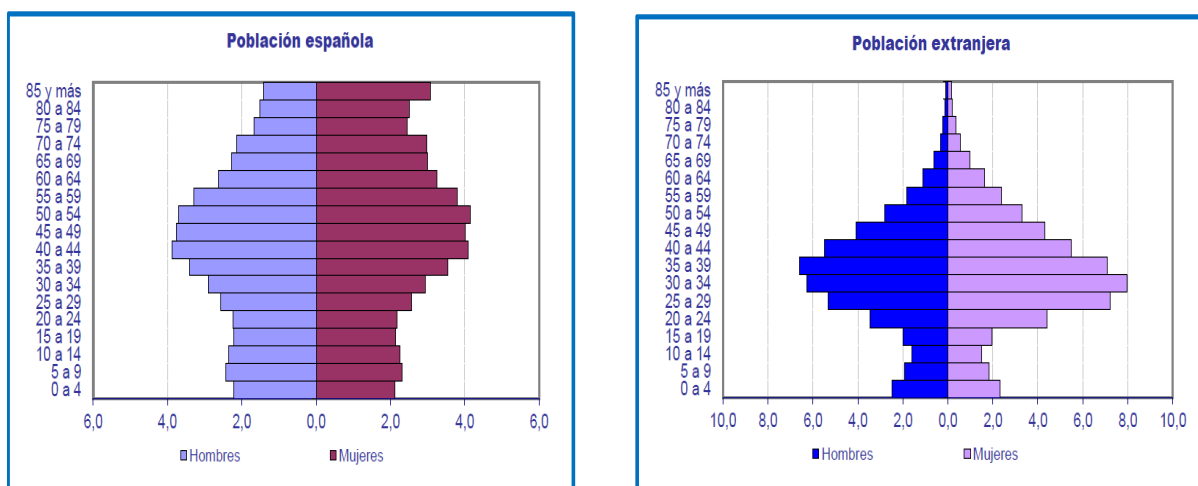


Gráfico 2 Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

En cuanto a la intensidad de la presencia de población extranjera por zonas, la elección se debe a diferentes factores, como son el coste de la vivienda o la residencia previa de familiares o conocidos, que facilitan el proceso de asentamiento. Los datos se reflejan en el siguiente mapa de la ciudad de Madrid:

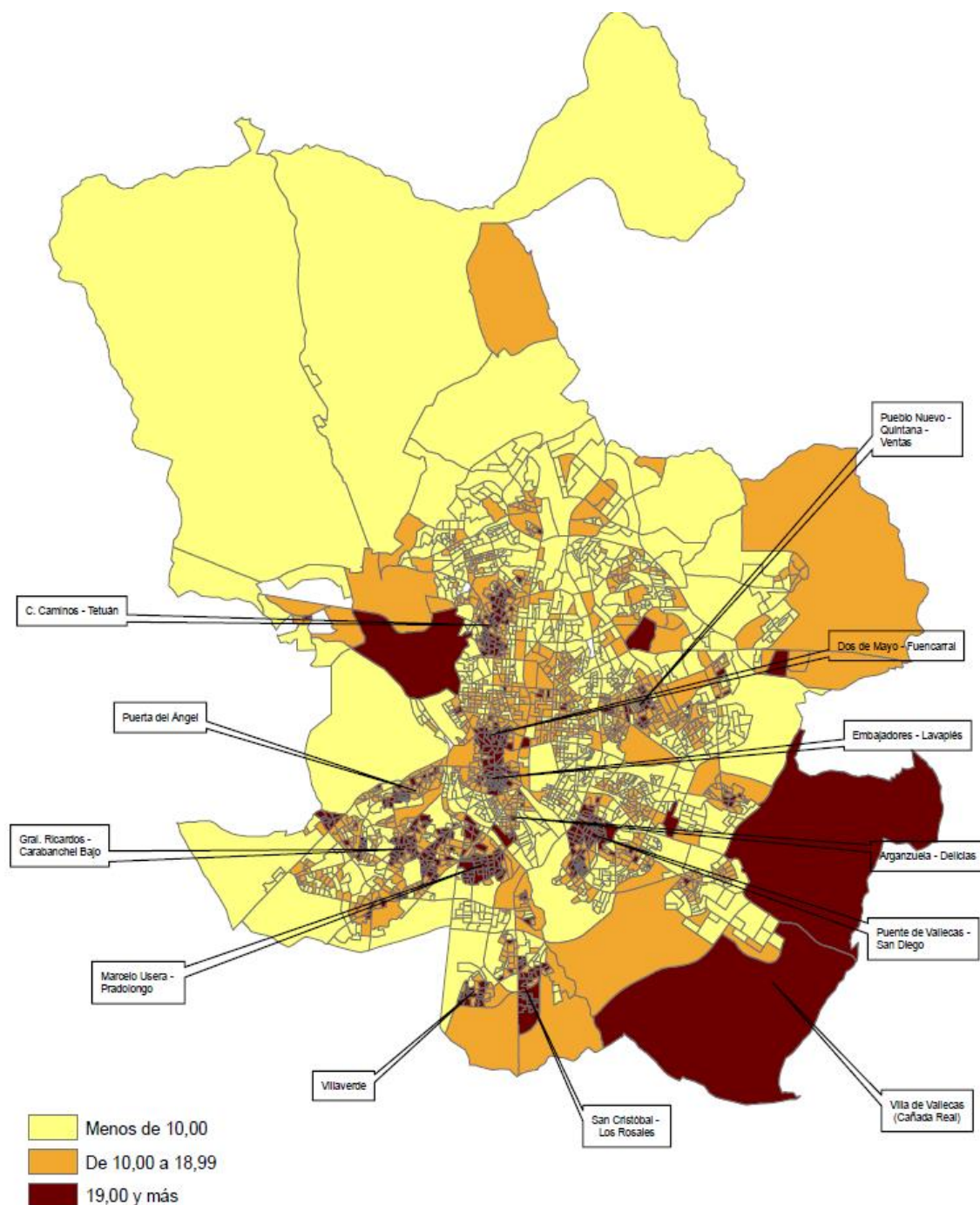


Gráfico 3 Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

3.2. Servicios de convivencia social e intercultural

El modelo de convivencia intercultural que da forma a los servicios adscritos al Departamento de Inmigración integra tres principios básicos:

- Principio de Atención Universal: este principio implica el compromiso de atender adecuadamente a todas las personas que residan en nuestra ciudad, haciendo abstracción de su nacionalidad o situación administrativa. Además de un compromiso ético, este principio responde a una obligación legal impuesta por el artículo 14 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y de su integración social.

- Principio de Integración Activa: La integración activa implica la incorporación plena y libre de la población inmigrante en la sociedad madrileña, su inclusión en igualdad de derechos, la asunción de deberes y responsabilidades y el desarrollo del principio de igualdad de oportunidades.
- Principio de Convivencia Intercultural: implica comprometer a los diferentes agentes, entidades e instituciones sociales para que participen como actores cualificados en la elaboración, ejecución y seguimiento de las actuaciones programadas, y se requiere también la existencia de mecanismos de participación en los que toda la ciudadanía madrileña se encuentre, dialogue, participe y debata sobre los asuntos comunes que les afectan.

El modelo se orienta a la consecución de los siguientes objetivos:

- Garantizar el acceso de la población inmigrante a los servicios sociales en igualdad de condiciones con la población autóctona.
- Establecer un sistema de acogida a la inmigración recién llegada y a quienes llevando ya tiempo en Madrid, se encuentren en situación de especial vulnerabilidad, hasta que en ambos casos se hallen en condiciones de acceder a los servicios públicos generales.
- Adecuar la intervención social a las necesidades que origina la presencia de población extranjera en la ciudad de Madrid incorporando a la gestión local las competencias interculturales necesarias.
- Luchar contra las diversas manifestaciones de discriminación, racismo, xenofobia y otras formas de intolerancia en todos los campos de la vida social, tanto en el ámbito público como en el privado.
- Impulsar la participación ciudadana a través del fortalecimiento asociativo, y la consolidación del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.
- Establecer mecanismos para el conocimiento de la realidad de la inmigración y de su gestión, así como para la formación de profesionales relacionados con el ámbito.

3.2.1. Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante.

Las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante son un instrumento básico, dirigido a proporcionar información general sobre la ciudad, sus servicios y sus recursos sociales, así como instrumentos que facilitan la integración social de las personas inmigrantes, contribuyendo a la construcción de la sociedad madrileña sobre la base de la convivencia social e intercultural.

Los objetivos específicos de las Oficinas son: proporcionar información general sobre los servicios y los recursos existentes en la ciudad de Madrid, informar sobre los trámites necesarios para la gestión de la documentación pertinente en materia de extranjería, formar en español a la población extranjera que lo precise, ayudar en la gestión de la obtención de la nacionalidad a través de cursos de preparación, facilitar formación en materia de empleo, orientar en los procesos de inserción laboral mediante un servicio específico en esta materia, así como facilitar interpretación y traducción de documentos a profesionales municipales y usuarios que lo demanden.

Las personas destinatarias de los servicios que se vienen prestando desde las Oficinas pueden agruparse en cuatro grandes grupos diferenciados:

- Personas migrantes recién llegadas a España. Aunque esta situación se viene dando en menor medida que en años anteriores.

- Personas migrantes que llevan ya un período más o menos largo en España, que cuentan con un proceso ya avanzado de integración social pero que sin embargo se encuentran con dificultades de índole formativa, laboral y fundamentalmente jurídica.
- Profesionales de las administraciones y entidades públicas y privadas que precisan alguno de los servicios prestados en las oficinas.
- Empresas y personas empleadoras particulares, que desconocen los trámites o requisitos necesarios para contratar a una persona extranjera y requieren de orientación y asesoramiento.

De manera más específica, las circunstancias de la población destinataria de las Oficinas son: escasez de recursos personales y habilidades sociales que dificultan el proceso de autonomía y de integración, desconocimiento del idioma y ausencia o debilidad en sus redes sociales de apoyo.

Las oficinas están ubicadas en las siguientes direcciones: Oficina Norte: C/ Bravo Murillo, 133 - CV C/ Juan Pantoja, 2 (Distrito Tetuán). y Oficina Sur: C/ General Ricardos, 93 (Distrito Carabanchel).

Tabla 31 Personal de las oficinas 2018

<i>Profesionales</i>	<i>Nº</i>	<i>Total</i>
Coordinación de las Oficinas	1	1
Personal técnico de atención general	5	5
Personal técnico de educación (en idioma español)	3	3
Personal técnico de inserción laboral	5	5
Personal administrativo	2	2
TOTAL	16	16

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Respecto a los datos globales de atención, durante 2018, el número total de personas atendidas en los diferentes servicios que se prestan en las dos oficinas asciende a 42.746 y el número total de atenciones a 56.058. Los usos de Internet son un total de 1.400 y respecto a atenciones puntuales, no englobadas en las diferentes áreas, la cifra asciende a 25.377.

Tabla 32 Datos globales de atención

<i>Oficinas</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
Norte: Tetuán	24.532	26.462
Sur: Carabanchel	13.794	16.284
Personas atendidas (TOTAL)	38.326	42.746
Número de atenciones	49.187	56.058
Usos de internet	1.302	1.400
Atenciones puntuales	19671	25.377

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Los datos referidos a las diferentes áreas de intervención son los siguientes:

Área de Información y Orientación General

Durante el 2018 se han atendido desde el Servicio de Información y Orientación un total de 42.479 consultas relacionadas con información y orientación general (en el año 2017 fueron 30.959).

Se ha prestado esta atención a un total de 30.874 personas (en el año 2017 fueron atendidas 25.588), aumentando la atención a mujeres, (64,14%) que prácticamente duplica el porcentaje de hombres atendidos en esta área (36%).

El perfil tipo de las personas migrantes que utilizan el Servicio es principalmente de origen latinoamericano, del Magreb y de la Europa extracomunitaria.

Por situación administrativa destaca un mayor número de personas con Autorización de Residencia y Trabajo y de personas comunitarias. Las personas en situación administrativa irregular en su mayoría son personas que llevan 3 años en España y quieren conocer el procedimiento para regularizar su situación; también se ha producido un aumento significativo de personas en situaciones de irregularidad sobrevenida:

Por el tipo de consulta cabe destacar las numerosas consultas relacionadas con los trámites de adquisición de la nacionalidad (5.976), autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales, segundas de residencia o reagrupación familiar de comunitario, renovaciones de residencia y trabajo, visados , reagrupaciones en régimen general y citas previas y trámites administrativos.

El Servicio de Información y Orientación General desarrolla una importante labor en dos ámbitos concretos añadidos:

- Asesoramiento en materia de extranjería a personal técnico de entidades públicas o privadas.
- Orientación y asesoramiento a empresas y profesionales, potenciales fuentes de empleo que desconocen los trámites necesarios para contratar a una persona extranjera.

Dentro de la formación "on line" para profesionales se han realizado 6 cursos, destinados a la formación de los profesionales del tercer sector que prestan su actividad en el área del municipio de Madrid, tanto a empleados/as públicos/as del Ayuntamiento de Madrid como profesionales de diferentes entidades sociales. En total se han formado 153 personas (130 mujeres y 23 hombres) frente a las 108 del año anterior, doblando el número de varones que han finalizado la formación durante este año.

Durante el periodo se han realizado también 2 Jornadas:

- 1ª Jornada: Salud e Inmigración.
- 2ª Jornada: Nuevas Rutas hacia el Empleo Juvenil.

En total se han formado 148 personas (123 mujeres y 25 hombres).

Además de estos datos de información y orientación hay que tener en cuenta el servicio de acceso libre a Internet. El objetivo es facilitar acceso gratuito con fines laborales o educativos y el fomento del uso de las TICS en población de riesgo. En total se ha facilitado **1.400** accesos supervisados por personal del centro. El tiempo máximo de uso es de una hora por persona y día.

Área de Empleo y Formación

Durante 2018 los dos servicios que forman esta área, Formación para el Empleo y el Servicio de Inserción Laboral, han continuado con su objetivo de mejorar la empleabilidad de las personas que buscan empleo de forma activa:

Las actividades desarrolladas se dirigen a proporcionar orientación profesional y laboral, asesorar en recursos y formar en las habilidades de búsqueda activa de empleo, proporcionar formación ocupacional en sectores laborales que tienen demanda de trabajo, e intermediar con las empresas para favorecer la inserción de las personas que acuden a las oficinas con esta demanda de empleo.

En el área de empleo se han atendido un total de 1.216 personas (832 mujeres y 384 hombres) que demandaban tanto formación como orientación profesional y laboral. En muchos casos las atenciones para realizar el itinerario se han realizado a lo largo de diferentes sesiones individuales. El total de atenciones ha sido de 2.283 (1564 a mujeres y 719 a hombres), cabe destacar que 586 han sido con jóvenes de entre 18 y 30 años (359 mujeres y 227 hombres) algunos de ellos recién llegados al país por reagrupación familiar. Otro grupo a destacar dentro de estas personas jóvenes atendidas, es el de aquellas con problemas de abandono escolar y que se encuentran en riesgo de exclusión social.

En relación al nivel de estudios, la mayor parte de las personas atendidas son mujeres con bachillerato cursado, una importante mayoría se encuentra bien formada, con titulaciones equiparables a bachillerato y educación secundaria. También las mujeres tienen mayor formación a nivel universitario. La dificultad sigue siendo la homologación de las titulaciones.

Respecto a las acciones formativas de esta Área a lo largo de 2018, el programa formativo ha querido dar respuesta a la demanda actual de las empresas y aumentar las competencias básicas profesionales, diseñando cursos tanto para personas adultas como para jóvenes, completando con unas sesiones para trabajar las competencias en el puesto de trabajo:

- Manipulación de alimentos. 9 ediciones con 180 participantes (116 mujeres/64 hombres).
- Tarjeta profesional de la construcción, especialidad albañilería y electricidad de baja y alta tensión. 3 ediciones con 71 participantes hombres.
- En cuanto a la Formación Prelaboral para jóvenes de 16 a 35 años, se han diseñado cursos haciendo especial hincapié en las competencias y habilidades sociolaborales previas para poder a un empleo y como conseguir mantenerlo
- Operarios/as de almacén. 2 ediciones con 21 participantes (8 mujeres/13 hombres).
- Curso de auxiliar de comercio tecnológico, se ha realizado una edición con un total de 14 jóvenes (7 mujeres y 7 hombres).
- En cuanto a la Formación ocupacional de adultos diseñada para las personas adultas que ya tiene incorporados hábitos de trabajo y cierta experiencia en alguna actividad laboral. Los cursos impartidos han sido los siguientes:
- Curso de auxiliar de comercio polivalente, se ha realizado una edición con un total de 19 mujeres.
- Curso operaciones básicas de limpieza en alojamientos. Se ha realizado una edición con un total de 19 personas (14 mujeres y 5 hombres).
- Nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se han realizado 26 cursos de informática básica orientada al empleo, con un total de 175 personas formadas (112 mujeres y 63 hombres).

- Cursos de idiomas. 9 ediciones de inglés básico. Total de personas formadas 48 (25 mujeres y 23 hombres) a las 70 del año pasado.

En cuanto a la Intermediación Laboral y Prospección empresarial se ha contactado con un total de 528 empresas se han gestionado 100 ofertas de empleo, se han firmado 52 convenios de colaboración con diferentes empresas, para la formación practico-laboral de las personas usuarias de las oficinas, 33 han sido renovaciones y 19 convenios nuevos. Actualmente los sectores de hostelería y comercio son los que más contrataciones han realizado. En total se han realizado 180 inserciones laborales.

Área de Formación en Lengua Española

El conocimiento del idioma supone uno de los primeros retos para conseguir la plena integración social de la población que acude a nuestra ciudad. Desde las Oficinas de Atención para la Integración de la Población Inmigrante se imparten estas clases en lengua española teniendo en cuenta la perspectiva humanista que contempla el Plan Curricular del Instituto Cervantes, que sitúa al alumnado en el centro del proyecto educativo.

Los grupos se han organizado según los niveles que se establecen en el Marco Común Europeo de las Lenguas, atendiendo especialmente a los niveles básicos A1, A2 y B1 para cubrir las necesidades más elementales de comunicación, y el nivel B2 dirigido a aquellas personas que habiendo superado el nivel más elemental, han querido seguir profundizando en el estudio de la lengua española y ampliar su capacidad comunicativa. Durante este año se ha continuado con el nivel de ALFABETIZACIÓN con el fin de incorporar al proceso de integración a las personas que no han recibido estudios en su lengua materna y del A2 para la preparación de los exámenes de adquisición de la nacionalidad.

En cuanto a los datos registrados en el servicio en ambas oficinas, se han contabilizado un total de 4.432 personas (2.554 mujeres/1.878 hombres). Asistiendo una media de 369 alumnos por mes. Por zonas geográficas se observa una mayor presencia de personas procedentes de Asia, 2.082 personas, 678 del Magreb y de África subsahariana 639.

3.2.2. Programa de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería de Madrid (SOJEM)

El Servicio de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería y para Supuestos de Discriminación (SOJEM), se lleva a cabo mediante convenio de colaboración con el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, (ICAM) con un presupuesto que asciende a 143.000,00 euros. Durante el año 2018 las horas de prestación del servicio en los distritos y en la Oficinas de Información y Orientación ubicadas en Tetuán y Carabanchel, fueron 3.691, lo que ha supuesto un aumento de 104 horas respecto a la prestación del año 2017.

El objetivo del SOJEM es proporcionar información gratuita y especializada en materia de extranjería con el fin de facilitar la integración de las personas inmigrantes en nuestra ciudad, así como también ofrecer información, orientación y asesoramiento especializado en supuestos de racismo e intolerancia, que pudieran ejercerse sobre personas de origen extranjero.

Además, posibilita la tramitación de las solicitudes de justicia gratuita en los casos en que esta pueda ser necesaria, así como la defensa jurídica en juzgados y tribunales en aquellos supuestos de discriminación que revistan relevancia penal. Su ámbito de actuación se extiende a toda la ciudad de Madrid, y se proporciona en los Centros Municipales de Servicios Sociales y otras dependencias municipales, así como dentro de las Oficinas de Información a la Población Inmigrante, en un total de 20 puntos de atención.

Desde el servicio se realiza formación de profesionales que intervienen en el ámbito de la atención social a población inmigrante, a través de la realización de jornadas formativas y cursos sobre materias de extranjería (Ley de Extranjería, arraigo social, reagrupación familiar y menores

extranjeros, etc.), sobre discriminación (detección y diagnóstico de la discriminación, racismo y trata de personas con fines de explotación sexual, entre otras), así como actividades de sensibilización.

Durante el año 2018, el servicio ha contado con un coordinador y veinticuatro letrados adscritos al servicio, del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid. Los abogados y abogadas que participan en el servicio tienen especial formación en materia de extranjería y discriminación.

Datos generales de Atención

Durante el año 2018 se ha atendido a un total de 7.535 personas, lo que significa un 1,26% más que en el año 2017, su distribución por los distritos es la siguiente:

En materia de discriminación, las atenciones suman un total de 6 en homofobia, racismo, transfobia y xenofobia y seguimos encontrando problemas a la hora de que se produzcan derivaciones al servicio.

Durante el año 2016, se creó la mesa de discriminación en el ICAM en la que se invitaron a los interlocutores reconocidos en la materia. Durante este año 2018 en esta mesa se han realizado protocolos de derivación. Además, la creación del turno de oficio para víctimas de discriminación en el ICAM servirá para poder establecer derivaciones con mayor precisión.

El resto de consultas atendidas, que engloban materia como civil, penal y laboral se recogen en el gráfico en el concepto de “otras”, y ascienden a un total de 1.897 distribuidas según la siguiente tabla:

Desde el servicio se ha prestado asesoramiento sobre justicia gratuita en los casos en que esta ha sido necesaria, y cuando se ha contado con los requisitos legalmente establecidos.

Se han atendido un total de 175 solicitudes de justicia gratuita durante este año 2018 (90 mujeres y 85 hombres).

Respecto a las consultas en materia de extranjería por parte de los profesionales del Ayuntamiento, desde el Departamento de Inmigración se existe un canal de comunicación directo, vía correo electrónico, para la resolución de consultas formuladas por profesionales de los centros a los letrados y las letradas del servicio.

En relación a la formación que ejecuta el servicio, se ha realizado un curso: “Derecho de Extranjería y Protección Internacional”, con las modificaciones sustanciales en materia de extranjería y aportando claves para la detección de temas de discriminación que el personal de servicios sociales necesita para el desarrollo de su actividad profesional.

Se ha realizado también una jornada sobre “Normativa actual sobre Nacionalidad y Protección Internacional”. Se les ha expedido un certificado de asistencia por parte del ICAM.

3.2.3. Servicio de Interpretación y Traducción

El Servicio de Traducción e Interpretación tiene como objetivo principal ofrecer apoyo a profesionales del Ayuntamiento de Madrid, posibilitando la comunicación entre las personas usuarias, los servicios y los recursos municipales, por lo que se constituye como instrumento eficaz en la labor de asistencia a la población inmigrante.

Este servicio se ha proporcionado a los centros de atención a población inmigrante dependientes del Departamento de Inmigración, así como a los Centros de Servicios Sociales Municipales y otros servicios de atención especializada de competencia municipal.

Durante el año 2018 se han realizado un total de 446 servicios de interpretación (lo que arroja un total de 9.098) frente a los 439 de 2017 y 37 traducciones de documentos (con un total de 24.799 palabras).

Los idiomas más solicitados han sido el árabe estándar, seguido del francés, rumano, ruso, inglés, árabe magrebí y persa. En las solicitudes de traducción de documentos el rumano ha sido la lengua más solicitada.

3.2.4. Programa de Convivencia en parques y canchas deportivas (CPCD)

Este programa tiene como fin realizar acciones y procesos orientados a favorecer la convivencia ciudadana, fomentando relaciones sociales interculturales, el respeto mutuo entre culturas y la construcción de un espacio común en el cual la población pueda convivir adecuadamente.

Su objetivo general es favorecer la convivencia social e intercultural en los barrios de actuación promoviendo el encuentro entre generaciones y culturas mediante un uso responsable y sostenible del espacio público.

La actuación del equipo técnico ha promovido la organización y participación de grupos formales e informales junto a profesionales de los recursos técnicos del barrio y la administración. La implicación de los 3 protagonistas (administración, recursos técnicos y ciudadanía) ha sido vital para garantizar acciones integrales que promuevan la cohesión social, consensuadas por la comunidad y desde una perspectiva igualitaria e intergeneracional.

Se ha impulsado una intervención preventiva que ha contribuido a la cohesión social mediante la capacitación del conjunto de la sociedad para afrontar sus problemáticas y retos en relación con la convivencia intercultural. Todo ello, mediante la participación en el desarrollo del espacio local compartido, que es el barrio.

El trabajo se ha estructurado mediante:

- Líneas de actuación globales, tratando de lograr la máxima eficacia y eficiencia en las acciones desarrolladas y propiciando la participación, coordinación y cooperación de todos los protagonistas. Se hace especial hincapié en las relaciones ciudadanas, con énfasis en el trabajo intergeneracional, la perspectiva de género y la interculturalidad.
- Líneas de intervención directa, como acompañamiento al proceso comunitario, se realizarán actuaciones de intervención directa con grupos que garanticen su implicación en el mismo y favorezcan la adecuada convivencia en el barrio, a partir de la prevención de conflictos, la promoción cultural, el ocio saludable, el encuentro intergeneracional y la igualdad de oportunidades.

El proyecto se ha llevado a cabo a lo largo de todo el año 2018 y ha desarrollado su actividad en 12 barrios que pertenecen a 8 distritos de la ciudad de Madrid. De estos 12 barrios:

- 3 son nuevos barrios de intervención en fase de diagnosis comunitaria
- 3 son barrios relativamente recientes, en fase de intervención y desarrollo de la Programación Comunitaria (2 iniciados en 2016 y otro, en 2017)
- 6 son barrios, en su mayoría, con procesos ya maduros, que se encuentran en distintos momentos de la fase de emancipación y cierre.

Los barrios de actuación se han seleccionado por considerar que son las zonas de la ciudad donde hay un nivel de interculturalidad significativa y donde se ha recogido a priori, por parte de la administración o de los profesionales del territorio, ciertas necesidades relacionadas con la mejora de la convivencia, la participación ciudadana y la organización comunitaria. Asimismo, se han considerado otras características como el índice de desempleo, disponibilidad o carencia de otros recursos comunitarios y otras necesidades sociales.

Tabla 33 Distritos y Barrios

Distrito	Barrios
Villaverde	Los Rosales y Villaverde alto (antiguo San Andrés)
Usera	Zofío y Orcasur
Carabanchel	San Isidro y Abrantes
San Blas-Canillejas	Canillejas
Vicálvaro	Valderrivas
Villa Vallecas	Ensanche de Vallecas
Tetuán	Bellas Vistas y Berruguete
Puente de Vallecas	Entrevías

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Actualización de las guías de recursos

Se han actualizado las guías de los nueve barrios en fase de intervención y se han elaborado las guías de Valderrivas, Abrantes y Zofío. pudiéndose consultar en el siguiente enlace:

<http://guiaderecursos.serviciodeconvivencia.es/>

Actualización de los Diseños de Intervención Socio comunitaria

La programación comunitaria derivada de todo el proceso de diagnóstico participado se traduce en la elaboración de los diseños de intervención, que marcan las líneas de trabajo a través de actuaciones en los barrios. Este año se han actualizado los diseños de los barrios en fase de intervención.

Ante la presencia de acciones transversales a diferentes barrios dentro de un mismo distrito se han desarrollado 8 documentos, uno por cada distrito, diferenciando en su contenido las acciones que son específicas de uno u otro barrio.

Procesos destacados en los 9 barrios con intervención comunitaria

San Isidro y emancipación de Opañel (en Carabanchel), Villaverde Alto y Los Rosales (en Villaverde), Ensanche de Vallecas (En Villa de Vallecas), Orcasur (en Usera), Bellas Vistas y Berruguete (en Tetuán), Entrevías (en Puente de Vallecas) y las líneas de trabajo distritales de continuidad de Vicálvaro.

Los diversos procesos y actuaciones del servicio de convivencia se enmarcan a través de 4 ejes de acción comunes a todos los territorios para la mejora de la convivencia, el desarrollo comunitario y la prevención y mediación en conflictos intergrupales y en espacios públicos.

- Promoción de espacios de desarrollo comunitario. Revitalización del Espacio Público.

-Promoción de la Salud Comunitaria

La salud comunitaria entendida en sentido amplio es otro campo de trabajo del servicio. Uno de los indicadores de la desigualdad territorial en Madrid según el informe de los Fondos de Reequilibrio Territorial es una menor esperanza de vida de las personas que viven en los barrios más vulnerables del arco sureste de la ciudad.

-Mediación comunitaria. Promoción de relaciones ciudadanas en igualdad de género, interculturales/intergeneracionales.

Acciones de mediación comunitaria preventiva:

Estrategias Antirumores: Desmontando Tópicos racistas, Usera Antirumores, Vallecas Antirumores y Rompiendo rumores racistas

-Fomento de la participación comunitaria a través del trabajo con grupos

Con el apoyo asociativo y acompañamiento a colectivos ciudadanos.

-Promoción de barrios socialmente responsables. Generación de sinergias entre agentes comunitarios de los barrios.

Procesos en barriadas de especial vulnerabilidad y conflictividad social. Se ha trabajado en los siguientes barrios:

- Proceso del Alto de San Isidro: Amor de Barrio (Carabanchel)
- Artys La Experimental, Colonia La Experimental (Villaverde)
- Vive tu Barrio, barriada de Potes, Plata y Castañar (Villaverde)
- Unidad por Orcasur (Usera)

Algunos procesos de mejora de la organización comunitaria destacados:

- Juntxs por Tetuán
- Enredando Usera
- Grupo motor contra las violencias machistas
- Campaña Espacios Libres de Violencias Racistas

Procesos para impulsar la participación juvenil

- Villaverde Red Rij
- Grupo motor de jóvenes "Juventud Vallecas"
- Mesa Técnica Joven de San Blas-Canillejas

Actuaciones y/ o actividades comunitarias desarrolladas por el programa durante 2018

Como resultado de la propia metodología del programa y de las actuaciones planificadas a partir de los diagnósticos participados se han desarrollado un total de 1.258 actuaciones/ actividades comunitarias, divididas entre las siguientes categorías:

Tabla 34 Actuaciones y/ o actividades comunitarias

Nº DE ACTUACIONES Y/O ACTIVIDADES	2017	2018
Actuaciones de prevención o mediación en conflictos*	277	
Actuaciones de mediación en conflictos		106
Actuaciones de sensibilización		251
Trabajo con grupos para la participación comunitaria	235	287
Promoción de barrios socialmente responsables. Generación de sinergias entre agentes comunitarios de los barrios	204	349
Actuaciones de encuentro intergeneracional y/o Intercultural	90	137
Promoción de actividades comunitarias	186	
Actuaciones de diagnóstico participado		128
TOTAL	992	1.258

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Se ha alcanzado una suma total de 30.533 participantes (18.798 mujeres, 11.708 hombres y 27 personas de género no binario).

3.2.5. Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI)

El proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural ICI, se está desarrollando a través del convenio marco de colaboración firmado entre el Ayuntamiento de Madrid y la Obra Social la Caixa.

Para su ejecución, la Obra Social la Caixa firma convenios con entidades sociales ligadas a los territorios, que cuenten con amplia experiencia, conocimiento de la realidad e implantación en los mismos.

Se lleva a cabo en barrios donde existe una alta diversidad cultural, contribuyendo notablemente a la promoción de la convivencia ciudadana, la prevención de los posibles conflictos y la resolución de aquellos que puedan ir surgiendo.

El proyecto tiene como objetivos principales: promocionar la convivencia ciudadana intercultural en localidades de alta diversidad y validar en la práctica un modelo o vía de intervención eficaz, eficiente, transferible y sostenible.

Su aplicación aúna dos metodologías distintas: la Intervención Comunitaria y la Mediación Intercultural.

El proyecto ICI no parte de cero sino que respeta el funcionamiento de los recursos, espacios de coordinación, etc..., que pudieran existir en el territorio, dinamizándolos desde las perspectivas de mediación y desarrollo comunitario. Estas perspectivas aportan una visión comunitaria de la realidad que, entre otras cuestiones, mejora notablemente las relaciones entre las administraciones, los distintos recursos del territorio y la ciudadanía.

Los principales productos del proceso comunitario intercultural son:

- Monografía: Es el conocimiento compartido por los tres protagonistas. Permite y facilita la comprensión de la realidad comunitaria. Se elabora a través de datos objetivos (estadísticas, recursos...) y de las opiniones de múltiples testigos privilegiados de la comunidad.
- Diagnóstico: Permite organizar los conocimientos para identificar necesidades, prioridades y recursos para mejorar lo existente.
- Programación: Es el diseño de la respuesta que se da a las necesidades y prioridades definidas en el diagnóstico

Una de las premisas principales de esta metodología es la participación en todo momento, de los tres protagonistas del territorio donde se desarrolla:

- Las Administraciones (Institucional)
- Los Recursos Técnico-Profesionales (Servicios Sociales, Educación, Sanidad, Cultura, Policía, ONGs, etc...)
- La Ciudadanía.

Estos protagonistas se relacionan en distintos espacios:

- Espacio de Relación Institucional
- Espacio Técnico de Relación
- Espacio de Relación y Participación Ciudadana.

La participación es dinámica y se da en tres niveles:

- Implicados (participan permanentemente en el proceso)
- Colaboradores (participan de manera puntual)
- Informados (no participan directamente pero se les mantiene informados del proceso)

Con el fin de apoyar el proyecto ICI, en 2018, se firmaron dos convenios con las entidades ACCEM y Fundación Secretariado Gitano, para el periodo comprendido entre el día 1 de octubre y el 31 de diciembre.

Tabla 35 Principales datos de evaluación correspondientes a los años 2017 y 2018 (1)

Protagonistas en el territorio	Objetivos específicos	Indicadores	2017	2018	Total
Representantes de las administraciones públicas	Implicar a los/as representantes políticos en el proceso comunitario	Nº de representantes de administración pública	69	78	147
Técnicos y profesionales	Implicar a los profesionales que trabajan en el territorio de actuación en el proceso comunitario	Nº de recursos técnicos y profesionales implicados (total)	290	295	585
		Nº de profesionales/recursos técnicos pertenecientes a la administración pública	113	134	247
Tejido social	Impulso de la implicación de la ciudadanía	Nº asociaciones y recursos comunitarios	152	157	309
Ámbito de la educación	Favorecer la igualdad de oportunidades y la inclusión social en el ámbito educativo incorporando la perspectiva intercultural	Nº de Recursos de Educación	70	69	139
		Nº de Centros Educativos	32	35	67
Ámbito de la salud	Capacitar a los protagonistas de la comunidad para promover una sociedad sana, incluyendo la perspectiva intercultural	Nº de Recursos de Salud	29	26	55
		Nº de Centros de Salud	13	12	25
TOTAL			768	806	1574

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Tabla 36 Principales datos de evaluación correspondientes a los años 2017 y 2018 (2)

<i>Actividades</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Indicadores</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>Total</i>
Actividades generales de la intervención	Incidir sobre el conjunto de la población a través de actuaciones específicas, según las necesidades manifestadas.	Nº de actividades realizadas en el marco de las líneas de actuación específicas	206	274	480
		Nº de participantes en las actividades realizadas en el marco de las líneas de actuación específicas	10.854	22.930	33.784
Acciones extraordinarias	Reforzar el establecimiento de relaciones entre los protagonistas, mejorar la convivencia y aumentar el impacto y notoriedad de la intervención para la ciudadanía	Nº de acciones extraordinarias: Acción Global Ciudadana y Escuela Abierta de Verano	9	13	22
		Nº de participantes únicos en acciones extraordinarias	6.682	6.538	13.220
		Nº de actividades incluidas en las acciones extraordinarias	127	108	235
		Nº de actividades total	333	108	441
		Nº de participantes total	17.536	10.568	28.104

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Las actuaciones llevadas a cabo son las siguientes:

ACCEM

(A.1.) Conocimiento básico de la comunidad

En relación a este ítem se han desarrollado las siguientes actuaciones, encaminadas a establecer relaciones y a obtener y/o profundizar en el conocimiento sobre la comunidad sujeto de intervención:

- Revisión de los estudios comunitarios y fuentes documentales disponibles sobre la realidad del territorio, su población, demandas, recursos y potencialidades, historia, diversidad cultural y dinámicas comunitarias generadas gracias al impulso del comunitario.
- Establecimiento de relaciones asertivas y colaborativas con actores locales de la administración, los recursos técnico-profesionales y la ciudadanía, así como incorporación a espacios de relación y mesas de trabajo/coordiación constituidos en Cañada Real Galiana con presencia de agentes que inciden en el territorio.
- Se ha participado en cuatro espacios de relación y mesas de trabajo/coordiación constituidos en Cañada Real Galiana.:

-Se ha asistido y participado en diversas actividades y jornadas formativas relacionadas con los ámbitos de actuación del programa.

(A.2) Apoyo al desarrollo de la Programación Comunitaria Intercultural.

En relación a este ítem, se ha apoyado al equipo comunitario en el diseño, ejecución y evaluación de tres iniciativas implementadas en el marco de la Programación Comunitaria Intercultural del territorio:

- I Jornadas de Mediación en el Ámbito Educativo
- Impulso para la creación de un Grupo Motor en el CEIP Mario Benedetti.
- Constitución del Grupo Comunitario:
 - o Diseño.
 - o Constitución formal.
 - o Evaluación.

(A.3.) Soporte al desarrollo del proceso de Evaluación Comunitaria Intercultural

Se ha apoyado al equipo comunitario en diversas acciones, en función de la fase del proceso de evaluación:

han analizado diversos productos:

- o Las tres fuentes secundarias ya citadas en relación a la actividad (A.1.)
- o El Sistema de Información y Documentación del Proyecto ICI (SID).

En base al análisis de la documentación previamente mencionada, desde el Programa se ha colaborado en la redacción de una parte del informe objetivo del conjunto del proceso comunitario.

- Fase 3: Escucha a los/las tres protagonistas

Desde el Programa se ha colaborado en esta fase en base a la realización de seis coloquios.

(A.4.) Colaboración en la adecuada transmisión de la información comunitaria

Desde el Programa, se ha colaborado en la implementación de las siguientes actuaciones, en relación a la información comunitaria:

- Adaptación del lenguaje y los contenidos difundidos.
- Implementación de veintisiete acciones concretas de difusión.
 - o Colaboración en la edición de la Hoja Informativa- Compartir- nº 10.
 - o Difusión, vía Twitter (26 mensajes), de las actividades e iniciativas en las que participaba el equipo comunitario.

(A.5.) Soporte al Sistema de Documentación

Con el objeto de proporcionar un apoyo al adecuado sistema de documentación, se ha colaborado con el equipo comunitario en la recogida y sistematización de datos relacionados con las actuaciones implementadas, tanto cualitativa como cuantitativa.

FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO

El proyecto se ha desarrollado en torno a los siguientes objetivos.

Objetivo general

Apoyo de un/a técnico/a al Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural partiendo de los objetivos establecidos para el año 5 de ejecución del Proyecto.

Objetivos específicos:

1- Codificación de las herramientas de Evaluación Comunitaria que se llevará a cabo en el territorio.

Desde octubre del 2018 el Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI) está marcado por un Proceso de Evaluación Comunitaria, a través del cual se van a evaluar, de forma objetiva y sistemática, los impactos y resultados conseguidos en el territorio.

Materializándose en dos documentos:

- Informe Objetivo
- Informe Final

2-Desarrollo de herramientas metodológicas para la adecuada transmisión de la información comunitaria.

Las redes sociales y los medios de comunicación son un apoyo muy potente para la difusión de información comunitaria de todo lo que concierne al proceso comunitario intercultural de Cañada Real, por lo que se han utilizado las plataformas y los canales más comunes.

El equipo ICI realiza difusión del trabajo que se realiza en Cañada Real a través de diferentes medios de comunicación (páginas web, prensa, radio, etc.) y lleva a cabo un seguimiento de las publicaciones que se realizan en dichos medios con el objetivo de verificar que la información que se está dando sobre Cañada Real sea lo más cercana a la realidad posible.

3- Apoyo a las líneas básicas de actuación del proyecto (salud, educación y arte).

En relación a la línea de salud y educación, se ha expuesto a través de las redes sociales, el trabajo realizado en los Talleres Pre-laborales que se dan en los Sectores 3 y 5 dentro del Programa de Intervención Social en la Cañada Real de Merinas, en el distrito de Vicálvaro.

Además, han quedado reflejadas las experiencias vividas en la IV Escuela Abierta de Verano y la III Edición del Festival de Cine “16 kms”, como dos de los grandes hitos y celebraciones del territorio en los que se trabaja, conjuntamente, la educación, la salud y el arte como herramientas de transformación social del territorio.

3.2.6. Espacio Web, Redes Sociales y Portal de Datos Abiertos en Materia de Inmigración

La Web municipal www.madrid.es cuenta con un espacio concreto de información sobre las políticas y servicios municipales en materia de inmigración e interculturalidad. En este espacio web, se ofrece a la ciudadanía información sobre los servicios municipales en materia de inmigración y, se facilita el acceso a las publicaciones editadas por organismos públicos o entidades de carácter nacional e internacional, relacionadas con la materia.

Es importante señalar que desde este espacio se ofrecen también enlaces informativos sobre los principales trámites y gestiones de interés para las personas extranjeras (sede electrónica del Ayuntamiento), sobre la normativa municipal de la que en cada caso sea procedente informar, y acceso a publicaciones municipales relacionadas con la inmigración como las elaboradas por la Dirección General de Estadística. La información del Departamento de Inmigración se ubica en la URL del Ayuntamiento de Madrid, La ruta de acceso a esta información es www.madrid.es/inmigracion

Desde el año 2015 se publica un catálogo de dataSets en el Portal de datos Abiertos (DDAA) del Ayuntamiento de Madrid, con objeto de facilitar el acceso de la información sobre los recursos, en este caso de las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la

Integración de la Población Inmigrante, a la ciudadanía interesada en esta materia. El compromiso de la actualización tiene carácter semestral. En la actualización de datos de este año, se ha cambiado la denominación de los archivos, quedando de la siguiente manera:

- Inmigrantes. Personas atendidas en el Servicio de Empleo
- Inmigrantes. Personas atendidas en el Servicio de Información y Orientación
- Inmigrantes. Personas en cursos de Español

3.2.7. Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

El Foro Madrid de Diálogo y Convivencia es el Consejo Sectorial de Inmigración de la ciudad de Madrid. Su Secretaría Técnica tiene por finalidad servir de soporte y facilitar el correcto funcionamiento de este Foro.

El Foro constituye el espacio idóneo para el intercambio de ponencias, e informes sobre el fenómeno migratorio y la forma en que éste influye en la vida ciudadana, al tiempo que permite que las demandas, opiniones e iniciativas de colectivos inmigrantes, que no tienen reconocida por ley otra forma de participación política, puedan elevarse a los órganos decisorios y responsables de la ciudad de Madrid.

Se compone de representantes de las Administraciones (local, regional y estatal), asociaciones de inmigrantes, organizaciones de apoyo a la inmigración, organizaciones sociales (partidos políticos, sindicatos, AMPAS, Federación de Asociaciones de Vecinos y Foros Nacionales y Regionales dedicados a la inmigración), así como de representantes de las asociaciones de inmigrantes provenientes de los Consejos Territoriales de Distrito. Su trabajo se desarrolla a través de Sesiones Plenarias, una Comisión Permanente y de las diferentes Comisiones de Trabajo que se crean durante la duración de cada mandato.

Durante el año 2018, se ha realizado una Sesión Plenaria del Foro de Diálogo y Convivencia, se ha reunido la Comisión Permanente del Foro, en la cual se determinó la necesidad de abordar la problemática de las personas migrantes, celebrándose dos Comisiones: "Comisión de Prioridades" y "Comisión de Diagnóstico", con un alto grado de participación.

3.2.8. Tarjeta de Vecindad

Con el fin de garantizar el acceso de la población inmigrante a los recursos municipales en igualdad de condiciones que el resto de vecinos y vecinas de la ciudad, y en cumplimiento del acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid del 28 de Octubre 2016, se ha puesto en marcha en el mes de julio, La Tarjeta De Vecindad como proyecto piloto en el distrito Centro, para aquellas personas que sin tener domicilio cierto, han podido empadronarse en entidades acreditadas como establecimientos colectivos, pudiendo beneficiarse de acciones formativas como cursos de la agencia para el empleo. A fecha 31 de diciembre de 2018, se han emitido un total de 158 Tarjetas de Vecindad.

3.2.9. Estudio y Análisis de la Situación y Propuesta de un Sistema Integrado de Protección de Personas Inmigradas, desplazadas o en refugio en el Municipio de Madrid" del Instituto Universitario de Migraciones, Etnicidad y Desarrollo social. (IMEDES) de la Universidad Autónoma de Madrid,

Su finalidad ha sido propiciar un proceso de reflexión sobre el impacto actual de los procesos migratorios en la Ciudad y proyectar los elementos necesarios para mejorar la respuesta a un fenómeno estructural de la sociedad madrileña. El trabajo realizado ha contado con un Comité de Seguimiento y un Equipo de Investigación. El Comité de Seguimiento ha estado formado por profesionales de la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social (DGICES) y de la Dirección Científica del Proyecto.

3.3. Red De Acogida Para Personas Inmigrantes

Las personas de origen extranjero se encuentran, con frecuencia, en riesgo de exclusión social por diversos factores relacionados con la condición de inmigrante: el desconocimiento de los recursos existentes, las dificultades con el idioma, la situación administrativa irregular o, incluso, la condición racial que, en ocasiones, supone un obstáculo para su plena integración social y laboral.

En la Red de Acogida para Personas Inmigrantes Sin Hogar, además de atender a las necesidades prioritarias tales como alojamiento y manutención, se diseñan itinerarios de inserción laboral y social personalizados para lograr la plena integración de las personas inmigrantes en la sociedad madrileña. Se pueden clasificar los servicios según sean para familias o para personas solas y, a su vez, en ambas categorías podemos distinguir los programas que se desarrollan en centros o en pisos. Esta red ha contado durante 2018 con los servicios siguientes:

Tabla 37 Servicios residenciales para familias

<i>Tipo de recurso</i>	<i>Programa</i>	<i>Nº de plazas</i>
Centros de Acogida	Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes	208
Pisos	Programa de Autonomía	76
Centro de Acogida	Programa de acogida temporal y atención de necesidades básicas a familias solicitantes de protección internacional	23
		110
TOTAL PLAZAS FAMILIAS		417

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Cada uno de estos servicios se especializa según los perfiles de vulnerabilidad social que podemos encontrar entre la población de origen extranjero madrileña, como veremos más adelante.

Tabla 38 Alojamiento para familias y personas solas

<i>Tipo de recurso</i>	<i>Programa</i>	<i>Nº de plazas</i>
Pisos	Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante	35
Albergue Mejía Lequerica	Programa de Acogida Temporal y de Emergencia a Personas en Régimen de Protección Temporal en España y Migrantes en situación de Vulnerabilidad	128
Pisos	Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes	34
TOTAL PLAZAS FAMILIAS Y PERSONAS SOLAS		488

Alojamiento para personas solas

<i>Tipo de recurso</i>	<i>Programa</i>	<i>Nº de plazas</i>
Centros de acogida	San Blas	120
	Vicente Paúl	15
Pisos	Programa de acogida a personas de origen subsahariano	32

Programa de prevención de situaciones de exclusión para jóvenes inmigrantes	27
TOTAL PLAZAS PERSONAS SOLAS	194
TOTAL PLAZAS (Familias + Personas Solas):	682

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

El objetivo final es lograr que las personas atendidas estén en igualdad de oportunidades respecto al resto de la ciudadanía. Para lograr este objetivo, es necesario realizar una intervención interdisciplinar y personalizada en torno a las áreas que se enumeran a continuación:

- Área social. Responsable de la primera atención y valoración de las necesidades de cada usuario/-a.
- Área sanitaria. Gestiones tales como la tramitación de la tarjeta sanitaria, la realización de talleres de salud (educación para la salud, higiene, planificación familiar, etc.) y la concertación de citas médicas, acompañamientos o ayudas para mediación y prótesis.
- Área laboral y de formación. Se realizan itinerarios de inserción laboral personalizados, además de ofrecer diversos talleres formativos: alfabetización, español, cultura española, búsqueda activa de empleo, Internet, etc. Asimismo, se realizan importantes tareas de prospección empresarial y de mediación laboral.
- Área psicosocial. Apoyo y terapia psicológica, bien en el propio centro o mediante derivación a los servicios de salud mental públicos o privados y talleres grupales: autocuidado, habilidades sociales, etc.
- Área jurídica. Se apoya en la realización de los trámites necesarios para regularizar la situación administrativa de las personas acogidas o, bien, se deriva las personas acogidas a otros servicios.
- Área de mediación y convivencia.
- Área de vivienda. Apoyo, acompañamiento e intermediación en alquileres y ayudas económicas para apoyar e incentivar la independencia.

Durante 2018 han sido alojadas en los recursos residenciales 1.379 personas.

Tabla 39 Número de personas acogidas en 2018

<i>Servicio</i>	<i>Personas Acogidas</i>
Centro de acogida "San Blas"	413
Programa de acogida para familias extranjeras	93
Programa de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes	525
Centro de acogida "Vicente Paul"	42
Pisos de inserción "Hijas de la caridad"	56
Pisos de autonomía "Hijas de la caridad"	28
Programa de acogida a subsaharianos	43
Programa jóvenes no acompañados	36
Programa de acogida temporal y atención de necesidades básicas a familias solicitantes de protección internacional	143
TOTAL	1379

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

La cifra total de personas atendidas, incluyendo centros de día y comedor, ha ascendido a 3830. (Total de personas acogidas + 1457 personas en comedor + 994 personas en centro de día)

3.3.1. Programas de Acogida para Familias Inmigrantes.

- Proyecto de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes.

El Proyecto de Intervención Socio-comunitaria con Familias Inmigrantes ofrece una intervención integral a familias inmigrantes con grandes dificultades de integración con independencia de su nacionalidad o pertenencia étnica.

Este programa realiza una intervención con dos niveles diferenciados de atención:

- **“Preparación de integración en la sociedad”**, se realiza en los centros de *acogida temporal de San Roque y Valdelatas*, ubicados en el distrito de Fuencarral-El Pardo. Entre ambos centros tienen capacidad para alojar a 52 familias (208 personas).

Durante 2018, este programa ha acogido a 112 familias (393 personas)

- **“Integración en la comunidad”**, se lleva a cabo en las 76 plazas de las que dispone este proyecto, distribuidas en *doce pisos denominados en el programa “pisos de autonomía”*, ubicados en diferentes distritos de Madrid.

Durante 2018 ha acogido a 38 familias (123) personas.

Se incluyen, también, en este segundo nivel a las familias que han pasado de los centros a pisos de propiedad privada, alquilados por las familias que dan el paso en pro de su autonomía, pero con apoyo económico y técnico del proyecto. Esta modalidad se denomina “Seguimiento en la comunidad”.

Durante el año, 45 familias consiguieron superar la situación de vulnerabilidad y alcanzaron la autonomía necesaria para su integración óptima en la sociedad de acogida.

Las familias atendidas en este segundo nivel han sido 83 (38 familias en pisos de autonomía y 45 en pisos en comunidad), que hacen un total de 259 personas.

Durante 2018, en este proyecto ha realizado las intervenciones siguientes:

Área social

Dentro de esta área se han realizado, entre otras, gestiones tales como el empadronamiento (45) o la tramitación del RMI (12). También, se valoran las ayudas económicas que se asignarán con cargo a este proyecto a cada familia en función de sus necesidades

Área sanitaria

Este proyecto realiza las gestiones oportunas para facilitar que las personas acogidas accedan a la atención sanitaria en los servicios públicos de la zona: Seguimiento sanitario individual 437 citas médicas (1086), acompañamientos (204), orientación y asesoramiento (242) etc.

A nivel grupal, se han realizado 5 talleres.

Área laboral

Durante este año 2018, 97 personas han accedido a un empleo con un contrato de poca duración. Cabe destacar que el 21% de las personas con empleabilidad, han realizado trabajos en tareas del cuidado del hogar, el 19% en servicios de hostelería, el 13% en la construcción, seguido de las demás tareas con una tasa baja de empleabilidad.

Hay que resaltar la inestabilidad del empleo y la falta de oferta laboral han dificultado la inserción en el mercado laboral de las personas usuarias del programa.

Tabla 40 Talleres

Talleres	Sesiones	Asistentes
Taller sobre Búsqueda activa de empleo	94	182
Taller sobre orientación laboral	20	96
Cocina española	12	76
Taller de Tareas del hogar	14	56
Taller de Vivienda	5	19
TOTAL	145	429

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Área Psicológica.

La situación especial de vulnerabilidad psicológica y cansancio emocional, que se ha detectado en algunos de las personas usuarias, requiere una atención específica, que se ha proporcionado de manera personalizada, acompañando con apoyo psicosocial.

Se han realizado actividades que han ayudado a las personas usuarias a comprender las situaciones vividas y proporcionarles así información y pautas a seguir para fortalecerse emocionalmente.

Área Vivienda.

El apoyo a las familias se realiza en todos los procesos relacionados con el acceso a la vivienda: acompañamiento, mediación para alquilar, mediación con la vecindad, apoyo económico, seguimiento, etc.

A nivel grupal, se han realizado talleres tales como “Acceso a la vivienda” o “La comunidad de Vecinos”.

Área de Mediación Intercultural y Convivencia.

Desde el área de mediación intercultural y convivencia se han llevado a cabo las actuaciones encaminadas a la inserción de las familias en la comunidad, dándole especial importancia al trabajo sociocomunitario con las mismas y la comprensión y acercamiento de las personas usuarias tanto a la cultura como a la forma de organización de la sociedad de acogida.

Se han realizado cerca de 42 talleres y actividades grupales con personas adultas con los objetivos de trabajar valores como la interculturalidad, habilidades sociales, autoestima e igualdad de género.

Por otro lado, se han realizado más de 800 sesiones destinadas a temas muy variados, bien destinados a la mejora de las competencias personales, tales como autoestima, resolución de conflictos o sensibilizar contra violencia de género o bien, destinados a fomentar habilidades cotidianas, como el uso del transporte o prevención de accidentes.

Se han realizado también diversas celebraciones para fomentar la interculturalidad a través del conocimiento de otras culturas, diferentes costumbres y modos de vida como una forma de enriquecimiento personal.

Así, se ha fomentado la tolerancia y se ha promovido la interculturalidad y el intercambio a través de actividades en las cuales se celebran días señalados en diferentes culturas.

Respecto a la infancia, se han realizado más de 50 actividades que han incluido talleres, visitas culturales, excursiones y las conmemoraciones de los días internacionales señalados.

En los Centros de Acogida de San Roque y Valdelatas, se han realizado actividades extraescolares con el objetivo de reforzar el rendimiento académico, a la vez que se ha ofrecido un amplio abanico de actividades lúdicas, formativas y deportivas.

Programa de Acogida a Familias Inmigrantes

Este programa se realiza mediante convenio de subvención con la entidad Cruz Roja Española. Comenzó en 2006 en las instalaciones de la Casa de Campo y, desde septiembre de 2010, se realiza en apartamentos ubicados en la ciudad.

Las familias acogidas, en la mayoría de los casos, han llevado un estilo de vida normalizado y, tras perder sus empleos, no han podido afrontar los gastos para cubrir las necesidades más básicas. Además, la pérdida de empleo ha conllevado la extinción de sus permisos de residencia y trabajo.

En 2018, han sido acogidas 24 familias: 73 personas, de las cuales 41 son menores de edad y 32 están en la franja entre 31 a 50 años, siendo 27 el número de mujeres adultas y 5 el de hombres.

El programa ha contado con representación de 13 nacionalidades diferentes. La nacionalidad más representada ha sido la española, seguida de la senegalesa y la marroquí. Esto se debe en la mayoría de los casos, a menores que o bien han nacido ya en territorio español o han empezado a residir en España desde una edad muy temprana y tienen ya nacionalidad española, así como adultos que también han conseguido la nacionalidad.

Sin embargo, si atendemos a las zonas geográficas, África es el continente con mayor representación.

Tabla 41 Nacionalidad de las personas acogidas durante el año 2018

<i>Nacionalidad</i>	<i>Total</i>
Colombia	1
Ecuador	1
Egipto	4
España	20
Marruecos	12
Georgia	1
Paraguay	1
Perú	9
República Dominicana	3
Rumanía	1
Senegal	16
Nigeria	2
Venezuela	2
TOTAL	73

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Durante el 2018 causaron baja en el proyecto 10 familias, con un total de 24 personas. Desde el proyecto se apuesta continuamente por la autonomía de las familias por lo que en el momento de su salida del recurso, el equipo técnico ha favorecido dicha autonomía apoyando con ayudas tales como el pago de la fianza y del primer mes de alquiler de una vivienda. Durante el 2018 se han prestado 9 ayudas por este concepto.

3.3.2. Programa de acogida para personas inmigrantes solas

Centro de Acogida Temporal San Blas

El Centro de Acogida Temporal “San Blas” es un servicio de alojamiento dirigido, principalmente, a personas extranjeras mayores de edad, que carecen de los recursos económicos y sociales necesarios para hacer frente a su subsistencia. Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad Cruz Roja Española.

Este centro dispone de 120 plazas, 106 para hombres y 14 para mujeres; de las plazas masculinas, se reservan 5 plazas para atender las situaciones de emergencia detectadas por el SAMUR Social.

Durante 2018 han sido atendidas 413 admisiones de 360 personas distintas en total, sumando las altas nuevas y el remanente del año 2017 (114 plazas). En total se han acogido a 42 personas en plazas de emergencia y 371 en plazas normalizadas (327 hombres y 44 mujeres), de 60 nacionalidades distintas.

El número de países que cuentan con una o más personas usuarias en este centro durante 2018 han sido: África subsahariana con 16 países representados, Sudamérica y Oriente Medio con 10, las zonas que tienen una aportación más diversa.

Por áreas geográficas, el continente más representado ha sido África con un 51% de los/as usuarios del Centro, 6% más que el año anterior. Con respecto al continente Europeo representa el 14%, este año ha disminuido.

La franja de edad mayoritaria sigue siendo la comprendida entre los 31 y los 50 años, con un total de 175 personas (47%), seguido de la franja de los más jóvenes, 18 a 30 años, con un total de 107 personas (29%) y en tercer lugar el tramo comprendido entre 51 y 65 años con un total de 89 personas (24%).

En las plazas de emergencia, se han acogido a 42 personas atendidas por el SAMUR Social procedentes de 11 nacionalidades distintas, siendo Marruecos el país más representado con 24 altas (63%) seguidos de Argelia con 18 altas (13%).

De estas 42 personas acogidas por emergencia, 21 han pasado a ocupar plaza normalizada y las 21 restantes han causado baja por diferentes motivos: retorno voluntario, derivaciones a otros recursos, expulsiones, abandonos voluntarios y por fin de estancia.

En las plazas de emergencia, la franja de edad dominante es la de 18 a 30 años con un 76%, seguido del tramo entre 31 y 50 años que representarían el 16% y finalmente el de 51 a 65 con un 8%.

Durante el 2018 ha habido 294 bajas por diferentes motivos, de las cuales un 35% han pasado a vivienda normalizada, 16% por derivaciones a otros recursos, un 26% por baja voluntaria, por fin de estancia ha sido el 9% y por retorno voluntario solo el 2%.

Centro de acogida temporal Vicente de Paúl

Este centro es uno de los cinco proyectos incluidos en el “Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante” que se gestiona mediante un convenio de subvención suscrito entre el Ayuntamiento de Madrid y las Hijas de la Caridad.

Este centro de acogida tiene como objetivo atender a personas inmigrantes sin responsabilidades familiares en situación de exclusión social.

Dispone de 15 plazas, 14 mixtas y 1 para atender situaciones de emergencia. La distribución de plazas masculinas y femeninas puede variar en función de la demanda. Este centro permanece abierto desde las 17:30 h. de la tarde a las 10:00 h. de la mañana.

El centro ofrece información y orientación, acompañamiento en gestiones, apoyo en la realización de trámites administrativos (empadronamiento, tarjeta sanitaria, pasaporte, NIE...) y derivación a otros recursos cuando se estima conveniente. Estas intervenciones se realizan desde el Departamento de Trabajo Social ubicado en el Comedor Social de la calle de Martínez Campos, tal y como se expone más adelante.

Durante el año 2018 han sido acogidas un total de 42 personas, procedentes de 21 nacionalidades diferentes. El continente más representativo ha sido el africano, y dentro del mismo la nacionalidad más representada ha sido la de Camerún (23,8%)

El Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante realizado con las Hijas de la Caridad, cuenta además con 35 plazas de acogida distribuidas en 6 pisos de inserción: 3 pisos para hombres solos, 2 pisos para mujeres con o sin hijos; y otro con capacidad para alojar a una familia.

Durante 2018, han sido acogidas en los pisos de inserción 56 personas procedentes de 14 nacionalidades diferentes. Predominan las personas procedentes de África que representan un 73% destacando Camerún, Marruecos y Senegal.

Cuentan además con 5 viviendas normalizadas con una capacidad de 23 plazas, como alternativa residencial no institucionalizada, cuyo objetivo ha sido favorecer la autonomía de personas y familias inmigrantes en riesgo de exclusión. Estas viviendas denominadas pisos de autonomía están dotadas tanto de habitaciones individuales como dobles, lo que ha permitido que durante la duración de este proyecto, un mismo piso pueda ser utilizado tanto de manera unifamiliar como compartida. Durante 2018 han sido acogidas en los pisos de autonomía 28 personas.

La atención social y laboral se realiza desde el Centro de Día y el Comedor Social del programa.

- El Centro de Día tiene como objetivo la promoción e integración de las personas más desfavorecidas a través de la atención, orientación, información y derivación a otros recursos así como desde los distintos talleres y servicios. Durante 2018 se han atendido a 994 personas.
- El Comedor Social tiene como fin la cobertura de las necesidades básicas de alimentación, ofreciendo un espacio digno, un punto de acogida y una referencia para el posterior seguimiento con intervenciones dirigidas a favorecer la integración y crear un clima de respeto y confianza entre los usuarios, el personal y los voluntarios que atienden los diferentes turnos. Durante 2018 se han atendido a 1.457 personas.

Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano y otros países de África y Oriente Medio

El Programa de Acogida del Ayuntamiento de Madrid en colaboración con la entidad Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), se realiza mediante convenio de subvención y tiene como objetivo favorecer la integración psicosocial de las personas de origen subsahariano, otras personas de África y Oriente Medio, mediante la gestión de 22 plazas de acogida en pisos para inmigrantes sin responsabilidades familiares. Entre los meses de Julio y Agosto el Programa de acogida pasó a tener 32 plazas gracias a la apertura de dos pisos situados en el Distrito de Fuencarral, lo que sumaría un total de 5 pisos.

El perfil de las personas procedentes del continente africano conforman un colectivo especialmente vulnerable: con situación administrativa muy difícil de resolver, ausencia total de medios sociales y económicos, dificultades idiomáticas, racismo...

Durante este año 2018, 18 personas han salido del proyecto. Se valora que estos resultados son muy positivos. Se ha notado también con respecto al año anterior, un ascenso más que notable de personas de la franja de edad comprendida entre 18 y 30 años.

Área social

Durante este año se han recibido derivaciones provenientes de CEAR, Cepaim, MPDL y Vicente de Paúl fundamentalmente. La posibilidad de contar con la ampliación de plazas nos ha permitido poder derivarles, durante el primer semestre del año, al Albergue Mejía Lequerica a la espera de que se habilitasen las nuevas plazas en los nuevos pisos del programa. El perfil predominante de derivaciones sigue siendo el de personas en situación irregular aunque cabe destacar el aumento de derivaciones con perfil de solicitante de asilo.

Dentro de esta área, las intervenciones más numerosas están relacionadas con la información y orientación, las gestiones de documentación y las prestaciones para transporte.

El número de atenciones individuales de personas acogidas en el programa han sido un total de 192 (personas atendidas), siendo las consultas o actuaciones realizadas un total de 1.156.

Área sanitaria

En 2018 se han realizado 189 actuaciones desde el proyecto. En general las actuaciones que se han llevado a cabo desde el proyecto son las siguientes:

Información sobre el acceso al sistema sanitario, detección de posibles patologías, acompañamientos a recursos sanitarios (hospitales, centros de salud, centros de vacunación, etc.) y pautas básicas de prevención de enfermedades, todo ello con intervenciones a nivel individual y grupal.

Desde el proyecto se sigue valorando muy positivamente la existencia de un servicio como el CMS que haga énfasis en la salud preventiva dónde los talleres y citas complementan la perspectiva psicosocial del proyecto.

Área laboral

El acceso al mercado laboral es especialmente difícil para las personas usuarias de este proyecto (dificultad para homologar estudios, falta de experiencia profesional, situaciones administrativas difíciles de resolver, etc.)

El número de atenciones individuales a personas acogidas en el programa han sido un total de 141, siendo las consultas o actuaciones realizadas 556.

En el marco de esta área, se han realizado un total de 20 sesiones formativas de carácter grupal).

Área psicosocial

El objetivo fundamental del área es prestar atención especializada en materia psicosocial, para la detección y valoración de los casos que precisen psicoterapia individualizada y que permita planificar el itinerario individualizado de inserción social.

Todas las personas acogidas realizan una entrevista con la psicóloga del programa con el fin de valorar la necesidad de terapia psicológica o mantenerse, simplemente, un seguimiento a través de talleres de salud.

Área de convivencia

Se han desarrollado una serie de actividades que se han articulado en cuatro ejes (actividades culturales, actividades de ocio, reuniones comunitarias y reuniones participativas) actividades que se apoyan entre sí e intentan conseguir que los residentes vivan con la mayor plenitud posible todo lo que la ciudad puede ofrecerles y puedan sentirse parte de la ciudad.

Se han fomentado el encuentro de las personas usuarias con la naturaleza, realizando una excursión a Navacerrada en la sierra de Madrid, al parque de la Casa de campo. Estas actividades han permitido a los/as usuarios/as tomar distancia de su complicada vida y mejorar las relaciones con el entorno.

Se han realizado actividades encaminadas a favorecer la convivencia y sensibilización intercultural durante los fines de semana así como el conocimiento de Madrid y su oferta cultural, tanto a nivel de barrio como de todo el término municipal. Se han organizado en un año un total de 40 actividades de ocio, con la participación masiva de los residentes.

Área Jurídica

Dada la importancia de la atención jurídica para las personas acogidas, se han atendido desde los servicios jurídicos de la propia entidad diversas demandas relacionadas con detenciones, órdenes de expulsión, trámites de regularización, solicitudes de asilo, etc. El número de atenciones individuales de personas acogidas en el proyecto han sido 114.

Programa Integral de Prevención de Situaciones de Exclusión Social para Jóvenes Inmigrantes.

El Programa Integral de Prevención de situaciones de Exclusión Social para Jóvenes Inmigrantes está dirigido a jóvenes extranjeros que llegan a España solos, muchas veces siendo aún menores de edad, sin la compañía de sus padres o de algún referente adulto. Al alcanzar la mayoría de edad quedan excluidos del sistema de protección de menores y en situación de calle. Este servicio acoge a estos jóvenes y les facilita alojamiento, manutención, acompañamiento y las herramientas necesarias para lograr su autonomía económica y social.

Este servicio se presta en el marco del convenio de colaboración con la Fundación la Merced que se suscribe, anualmente, desde el año 2000. Dispone desde el 1 de enero de 2018 de 30 plazas distribuidas en diferentes 10 pisos.

Durante 2018, 42 jóvenes han sido acogidos en estos pisos, contando el remanente de diciembre de 2017 y se ha realizado el seguimiento posterior de otros 15 beneficiarios, de los cuales, 13 han causado baja en 2018 y seguimiento de 27 beneficiarios que han pasado por el programa desde su apertura y que continúan teniendo este centro como referencias para sus renovaciones, trámites y consultas de asesoramiento.

El 95,2% de ellos, han sido jóvenes menores de 21 años. El resto, han sido jóvenes de entre 22 y 27 años. Los 42 residentes procedían de 13 nacionalidades distintas, todas ellas africanas, siendo Marruecos el país de origen más representado con el 47,6% seguido de jóvenes de Guinea Conakry que representan el 9,52%.

Área social

Para favorecer su autonomía personal, se han trabajado individualmente y en grupo, las habilidades sociales y de autonomía doméstica, se han realizado pactos de ahorro y se ha trazado con cada residente un itinerario educativo personalizado. Los jóvenes acogidos han recibido ayudas económicas para transporte, obtención del carnet de conducir, tarjetas telefónicas y para afrontar sus gastos básicos (ropa, comida...).

Área sanitaria

Los jóvenes que sólo cuentan con pasaporte como única documentación, han sido registrados en el sistema sanitario, en el centro de salud de zona.

Respecto a los que no cuentan con Pasaporte, son atendidos como transeúntes, a través del servicio de urgencia (en el centro de Salud y hospital). Se ha utilizado el CMS de Montesa para la realización de las pruebas individuales. Se ha realizado únicamente una prueba de Mantoux a un residente.

A nivel formativo dentro de esta área se han desarrollado diferentes talleres:

Taller de Formación a Jóvenes Inmigrantes como “Agentes Interculturales de Salud” N° de asistentes 8

Taller de Prevención de VIH e ITS N° de asistentes 5

Área Psicosocial

Durante el año 2018, jóvenes del recurso han recibido atención psicoterapéutica interna y externa por diferentes motivos, manteniéndose citas periódicas con la terapeuta y reuniones de coordinación para el diseño de estrategias de intervención psicoeducativa.

Área laboral

Se elabora para cada joven un protocolo de actuación en función de su documentación y de su trayectoria educativa en España. Este año, se ha llevado a cabo inicio y/o seguimiento de su Itinerario formativo de 11 beneficiarios:

Respecto al contacto con las empresas, la comparativa con respecto al año anterior arroja las siguientes cifras: se ha pasado de 552 a 578 y las visitas de 229 visitas al tejido empresarial.

Fruto de esos contactos se han gestionado 92 ofertas de trabajo de las empresas visitadas, consiguiendo 91 inserciones. De ellas como en años anteriores la mayor parte de la oferta que se gestionaba pertenecía al sector hostelería, dado que resulta el sector de más fácil acceso a las personas con las que trabaja la entidad.

Área jurídica

Es fundamental la regularización administrativa en nuestro país ya que es lo que va a posibilitar la inserción laboral y la autonomía de los jóvenes una vez conseguidos sus objetivos de integración.

Durante este año y, a diferencia del 2017, las acciones de la abogada de la entidad, han ido orientadas al seguimiento de los expedientes de regularización de los residentes, así como a los recursos de denegación de renovaciones de Autorizaciones de Residencias no Lucrativas.

Área de convivencia

Dentro de esta área se realizan numerosas actividades de carácter educativo encaminadas a lograr la autonomía de los jóvenes. Las líneas de actuación son las siguientes:

- Acciones para la adquisición de Habilidades Sociales, que se concreta tanto en tutorías individualizadas, como en talleres grupales. Se ha llevado a cabo un taller específico de habilidades sociales y comunicación, con la participación de 42 beneficiarios del presente programa.
- Asambleas semanales. Se han celebrado 77 asambleas.
- Habilidades de autonomía doméstica: Se han realizado 2 talleres con la participación de 42 usuarios.
- Gestión económica: los pactos de ahorro. Comienzan con la apertura de una cuenta bancaria, cuando los jóvenes comienzan a percibir ingresos, pasan por un proceso de concienciación sobre la importancia de la elaboración de presupuestos. La asignación de

dicha ayuda se adapta en función del nivel de autonomía en el que se encuentre cada residente. Se han realizado 17.

- Se han realizado múltiples actividades de interculturalidad, educación en valores y ciudadanía:
 - o Actividades del día internacional de la mujer
 - o Día mundial de la eliminación de violencia contra las mujeres
 - o Sensibilización sobre el colectivo LGTBI
 - o Actividad fiesta fin de ramadán
 - o Fiesta del cordero
 - o Actividad día internacional de los derechos humanos

Todas ellas teniendo en cuenta el impacto de género que debe atravesar toda la actividad que se realice con estos colectivos.

3.4. Programa de Acogida Integral y de Emergencia a Personas en Régimen de Protección Temporal en España y Migrantes en situación de Extrema Vulnerabilidad en el Albergue Mejía Lequerica

El objetivo general del programa es proporcionar alojamiento de emergencia y cobertura de necesidades básicas en el Albergue Mejía Lequerica, a solicitantes de protección internacional y migrantes en situación de vulnerabilidad o emergencia social durante su estancia en la ciudad de Madrid. La población destinataria del proyecto está formada por familias con menores y personas solas que se encuentran en la ciudad de Madrid, sin apoyos familiares y en situación de emergencia o en riesgo de estarlo:

- Personas solicitantes y beneficiarios de protección internacional que se encuentran a la espera de incorporarse al Sistema Español de Asilo.
- Personas solicitantes y beneficiarios de protección internacional que son trasladados a España desde otros países europeos en aplicación del Reglamento de Dublín.

El cambio en el perfil de las personas y familias atendidas, ha hecho inevitable que se prolongase el tiempo de estancia en el dispositivo. En algunos casos, han tenido que esperar durante meses una plaza de acogida en otros sistemas de protección como es el caso de la red de acogida para solicitantes de protección internacional perteneciente al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Servicios Sociales (MITRAMYSS). Las personas que se encuentran en espera de una plaza de acogida en este sistema están en una situación de especial vulnerabilidad.

Tabla 42 Nacionalidades más representativas

<i>País de origen</i>	<i>N.º de personas</i>
Venezuela	428
El Salvador	192
Siria	192
Colombia	184
Rusia	180
Georgia	170
R. Guinea	143

Ucrania	124
Honduras	67
Afganistán	64
Camerún	50
Marruecos	49
Palestina	47
Armenia	45
España	43
Argelia	35
Iraq	28
Gambia	27
Yemen	25
Turquía	21
Perú	20
Cuba	19
Irán	15
TOTAL	2.240

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

En relación con la procedencia, cabe destacar que se han recibido personas de 64 países, destacando el número de venezolanos, que ha ascendido a 428 (un 11% más que en el año 2017), seguido de los procedentes de El Salvador y Siria que han alcanzado los 192 respectivamente (en el caso de Siria ha disminuido en un 24% menos con respecto al 2017).

Personas acogidas

A continuación se desglosan número de personas acogidas por meses (sumando el remanente, la cifra asciende a 1.152 personas acogidas). Es de destacar el número de hombres 705 (350 solos, 223 con responsabilidades familiares y 132 niños), siendo el número de mujeres 447 (81 mujeres solas, 249 con responsabilidades familiares y 117 niñas).

Tabla 43 Personas acogidas por meses

Mes	Hombres solos	Mujeres solas	Menores Hombres	Menores Mujeres	Hombres con familia	Mujeres con familia	Total
Enero	37	4	6	3	9	8	67
Febrero	42	0	7	4	7	9	69
Marzo	20	1	13	9	15	18	76
Abril	13	0	12	15	18	17	75
Mayo	22	11	13	20	31	50	147
Junio	26	13	18	9	24	25	115
Julio	37	9	14	12	17	22	111

Agosto	29	9	7	10	20	17	92
Septiembre	14	8	2	5	13	11	53
Octubre	15	6	17	10	27	16	91
Noviembre	15	7	3	3	19	21	68
Diciembre	14	10	10	12	11	17	74
Remanente	66	3	10	5	12	18	114
TOTAL	350	81	132	117	223	249	1.152

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

El nº de familias acogidas en el AML durante el 2018 ha sido de 413 de las cuales 204 son familias nucleares, 149 sin menores a cargo, 57 monomarentales y 3 monoparentales. Estos datos muestran un cambio de tendencia con respecto al año anterior en que el nº de personas solas era superior.

Flujo de altas y bajas

Dado el carácter temporal del dispositivo de acogida, el flujo de altas y bajas es constante y la tendencia es que las personas permanecen durante más tiempo alojadas.

Tabla 44 Estancia

Mes	Nº de altas más ocupación mes anterior	Nº de bajas en AML	Duración media de estancia	Personas que solicitan reingresar	Derivados a otras entidades y ONG	Personas con cita en la OAR	Baja voluntaria, abandonan, otros	2ª fase Sistema de asilo
Enero	181	71	33	2	3	37	15	2
Febrero	179	67	52	3	3	22	12	0
Marzo	188	71	40	7	5	46	14	0
Abril	192	82	44	2	0	74	6	0
Mayo	257	151	10	5	3	136	7	1
Junio	221	112	10	9	0	87	15	1
Julio	220	98	14	3	0	91	6	0
Agosto	214	88	22	3	0	70	13	0
Sept.	179	60	52	7	0	46	14	0
Oct.	210	98	36	5	2	70	11	0
Nov.	180	67	45	4	0	53	4	0
Dic.	187	78	45	3	0	52	9	3
TOTAL	2408	1043	34	53	16	784	126	7

Fuente: Departamento de Inmigración y Refugio

Se puede observar en la tabla que el nº de personas que piden cita para ser atendidas en la Oficina de Asilo y Refugio del Mº del Interior y que son acogidas en el Albergue Mejía Lequerica asciende a un total de 784. Nos encontramos con personas solicitantes de protección internacional que, a la espera de adjudicación de plazas de primera acogida del Ministerio de

Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (en adelante MITRAMYSS), se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.

Durante el 2018 la duración media de estancia en el albergue ha llegado a 34 días de media lo que supone un aumento del 10% con respecto al año anterior. Esto se debe a que el perfil inicial de acogidos se ha diversificado y las nuevas situaciones a las que se da cobertura requieren de un periodo de estancia mayor.

Con respecto al reingreso en el sistema de acogida para solicitantes de asilo (del MITRAMYSS), fueron 53 personas las que lo solicitaron y tan solo 8 reingresaron. En los primeros 9 meses del año 2018, 41 personas lo solicitaron y ninguno pudo reingresar, tendencia que cambia a partir del mes de Octubre.

La mayoría de las personas que solicitaron el reingreso en el sistema de acogida para solicitantes de protección internacional del MITRAMYSS, volvieron a España procedentes de otros países europeos en aplicación del Reglamento Dublín III⁷ o han vuelto a España por iniciativa propia al ser notificada su resolución denegatoria (de solicitud y Asilo) en el país en el que se encontraban.

Las personas que abandonan el dispositivo de acogida lo hacen principalmente por los siguientes motivos:

- Aumento del tiempo de espera para acceder a un recurso alternativo de alojamiento, pudiendo llegar a los 6 meses.
- Aumento del tiempo de espera para acceder a una plaza de primera acogida del sistema de asilo Estatal. Las citas con la OAR han llegado a alcanzar una espera de 6 meses en el primer semestre del año, y desde el MITRAMYSS no se ha adjudicado plaza de alojamiento de primera acogida hasta no tener cita con la Unidad de Trabajo Social (UTS).
- Ausencia del proyecto alternativo de vida en España. Muchas de las personas que han vuelto a España procedentes de otros países europeos en aplicación del Reglamento Dublín III, no pueden reingresar en el sistema de asilo estatal, porque renunciaron expresamente a una plaza con anterioridad, porque en el país europeo en el que se encontraban ya obtuvieron apoyos para solicitantes de protección internacional mientras esperaban resolución de su solicitud o porque llevan más de 2 años en España o en territorio de la Unión Europea (UE).

Programa de acogida temporal y atención de necesidades básicas a familias solicitantes de protección internacional

La finalidad de este programa es la intervención de emergencias, alojamiento, información, orientación y atención temporal a familias que manifiestan su intención de solicitar protección internacional hasta que accedan al Sistema Estatal de protección a personas refugiadas, durante su estancia en la ciudad de Madrid. Está situado en las instalaciones de la C/ Francos Rodríguez, 77, como centro temporal de acogida de emergencia y de estancias breves, con una capacidad máxima de 110 plazas.

Este programa se inició el 23 de noviembre del año 2018. Surgió como respuesta a la llegada de numerosas familias con menores a la ciudad de Madrid, que tienen la intención de solicitar protección internacional en la Comunidad de Madrid, que se encuentran sin apoyos inmediatos y sin recursos económicos, y que el difícil acceso en tiempo al programa de Primera Acogida del

⁷ Reglamento UE n°604/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación de Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida.

Sistema de Protección Internacional les coloca en una situación de riesgo social y vulnerabilidad extrema.

En los escasos 39 días de 2018 en los que este programa ha estado funcionando se han atendido un total de 143 personas, pertenecientes a 39 familias. Se han contabilizado 42 mujeres y 36 hombres, además de 65 menores (33 niños y 32 niñas).

Cabe destacar que la mayor parte de los acogidos proceden de Venezuela (77) seguido de Georgia (43) y Colombia (16). La duración de la estancia de estas familias en el recurso ha sido corta, ya que de este programa han pasado a la Red de protección de asilo estatal en menos de un mes de media.

3.5. Formación

En el año 2009 se incorporó al Plan Municipal de Formación la acción formativa denominada “Atención a la Población Inmigrante”. El curso está destinado a las y a los trabajadores sociales de los Servicios Sociales Municipales de los 21 distritos de Madrid, al equipo técnico del SAMUR Social, de Madrid Salud y del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

En 2018 se han realizado 1 edición con un total de 25 alumnos.

Se han impartido las materias siguientes:

- Perfil sociodemográfico de la ciudad de Madrid. Implicaciones sociales y económicas de la inmigración.
- Políticas y servicios municipales en inmigración.
- Intervención social con personas inmigrantes.
- Comunicación intercultural. Claves.
- Derechos de las personas extranjeras en España. Arraigo, Reagrupación, Tarjeta de residencia, Nacionalidad. Régimen sancionador.

Asimismo, el Departamento de Inmigración ha colaborado en el diseño y la aportación de formadoras al curso de “Atención al Ciudadano Inmigrante” organizado para el personal funcionario de las Oficinas de Atención al Ciudadano. Durante 2018 se ha realizado una sesión a la cual asistieron 25 alumnos y un curso para el Centro Integral de Formación, Seguridad y Emergencia (CIFSE) “La lucha contra la discriminación y los delitos de odio” con un total de 20 alumnos.

4. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

Índice

4. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL	75
4.1. Alojamientos no institucionalizados con acompañamiento social para personas en situación de riesgo de exclusión social.....	77
4.1.1. Proyecto de Alojamientos No Institucionalizados (ANI). 100 plazas en pensiones y 51 plazas en pisos.....	78
4.1.2 Proyecto de Alojamientos No Institucionalizados (ANI)). Piso de emergencias	81
4.2. Talleres para la inserción social y laboral de personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.....	82
4.2.1. Talleres de Inserción sociolaboral.....	82
4.2.2. Talleres de ocio y tiempo libre, y salidas comunitarias.....	83
4.3. Proyecto de Acompañamiento psicosocial e inserción laboral para jóvenes en situación de riesgo y/ o exclusión social (APIL).	84
4.4. Actividades Sociodeportivas para menores en el marco del Convenio con la Fundación Real Madrid.....	85
4.5. Convenios de subvención nominativa.....	86
4.5.1. Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la Asociación Realidades para la integración social, para el acompañamiento social de las personas sin hogar perceptoras de la renta mínima de inserción.	86
4.5.2. Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la asociación Barró para la Promoción Social en el Gallinero, Cañada Real y otros agrupamientos a través de mediadores/as gitanos/as rumanos/as.”.....	88
4.5.3. Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Cáritas diocesana de Madrid para el desarrollo del programa para la atención a mujeres en situación de exclusión social.	89
4.5.4. Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la sociedad san Vicente de Paúl en España para la atención social, ropero, talleres y comedor de personas en situación de exclusión social de Madrid en “el Centro integrado Santiago Masarnau”	90

4.5.5. Convenio con la compañía de las Hijas de la Caridad de san Vicente de Paúl-provincia de Santa Luisa de Marillac, para el funcionamiento del comedor y centro de día para personas sin hogar.....	91
4.5.6. Convenio con Cruz Roja Española para la Inclusión Social de la Población de “El Gallinero”.....	92
4.6. Otros convenios con Entidades Privadas y Públicas.	92
4.6.1. Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo, EMVS, para la cooperación en la gestión del programa de viviendas solidarias con entidades en la ciudad de Madrid.....	93
4.6.2. Convenio de Colaboración con la Fundación Real Madrid para el desarrollo de programas sociodeportivos para la inclusión social de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social.	95

4. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL

El Departamento de Inclusión Social, en el marco de las competencias que tiene asignada la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social, realiza las siguientes funciones:

- Desarrollar actuaciones dirigidas a garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social.
- Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.
- Impulsar las actividades necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.

El desarrollo de sus funciones se encuadran en el Plan de Gobierno de la Ciudad de Madrid 2015-2019, que le encomienda entre otros al Área de Equidad Derechos Sociales y Empleo desarrollar el Eje Estratégico: *Una Ciudad Centrada en las Personas, Solidaria e Inclusiva*.

Para ello se plantean diez objetivos estratégicos. El departamento de Inclusión Social centra sus actuaciones en el objetivo *Luchar contra la Pobreza y la Exclusión Social*, poniendo en marcha tres estrategias de acción:

- Desarrollo de las capacidades institucionales y de coordinación.
- Especial atención a las personas más vulnerables y/o en riesgo de exclusión social.
- Soluciones habitacionales dignas.

En el marco del Plan Municipal de Derechos Humanos 2017/2019, el Departamento de Inclusión social tiene adquiridos compromisos programáticos en 8 de sus metas.⁸

Las actuaciones del departamento responden asimismo a los tres principios básicos establecidos en la Recomendación de la Comisión Europea 2008/867/CE, 3 de octubre para la consecución de una inclusión activa de las personas en exclusión.⁹

Durante el año 2018 nuestra misión ha sido luchar contra la pobreza y exclusión social en la ciudad de Madrid, ofreciendo a los/las ciudadanos/as en situación de mayor vulnerabilidad o exclusión social actuaciones correctoras de los procesos de exclusión, a través de servicios propios o en colaboración con entidades sociales y organismos públicos. Las actuaciones se

⁸ Meta 2 Derecho a una Seguridad centrada en los Derechos Humanos

Meta 6 Derecho de las Mujeres a una vida sin discriminación ni violencia.

Meta 7 Desarrollo de las Personas LGTB a una vida sin discriminación ni violencia.

Meta 8 Derecho de personas pertenecientes a minorías étnicas y personas en movimiento (migrantes, refugiadas, víctimas de trata) a una vida libre sin discriminación y violencia.

Meta 13 Derecho a una vivienda digna y adecuada y al domicilio, incluido el derecho a la energía

Meta 15 Derecho al acceso a una educación de calidad, sin discriminación y con contenido de derechos humanos

Meta 16 Derecho a un trabajo digno

Meta 17 Derecho al agua y la alimentación suficiente, apropiada y saludable.

⁹ 1. Garantizar a todos/as los ciudadanos/as una renta económica suficiente para cubrir sus necesidades básicas, así como un sistema de apoyos y ayudas complementarias.

2. Favorecer el acceso al empleo de los colectivos en exclusión a través de la creación de medidas para la formación y un mercado laboral inclusivo.

3. Garantizar el acceso de todos los/las ciudadanos/as a unos servicios públicos de calidad.

llevan a cabo respondiendo al principio de inclusión activa y bajo los criterios de igualdad de oportunidades, desarrollo de las potencialidades personales y sociales y garantía plena en el disfrute de sus derechos.

Desde el Departamento de Inclusión Social se intenta dar respuesta con distintos servicios a las funciones encomendadas y de acuerdo a los principios básicos mencionados.

Durante el año 2018 se ha continuado, en colaboración con la Fundación Real Madrid, con el Servicio de integración social de actividades sociodeportivas dirigidas a menores en situación de riesgo o exclusión social, estas actividades se han realizado de enero a junio de 2018 con los menores residentes en el núcleo chabolista ya extinto de "El Gallinero" y de octubre a diciembre de 2018 a los menores de las familias del Programa de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes de ACCEM.

Como novedad más importante cabe destacar que en enero de 2018 se inició el Servicio de acompañamiento psicosocial e inserción laboral para jóvenes en situación de riesgo y/o exclusión social. El objetivo es favorecer la integración de los/as jóvenes en situación de exclusión social mediante medidas de inclusión activa a través de itinerarios integrados de inserción personal, familiar, socioeconómica, educativa y laboral de forma participativa y consensuada para favorecer la participación activa en la sociedad a través de la formación y empleo.

Con el Servicio de alojamientos no institucionalizados se garantiza el acceso de las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social a una plaza de alojamiento, ya sea en la modalidad de pensión y/o piso, y un acompañamiento social que permita mejorar las condiciones sociales y económicas de los beneficiarios, erradicando los factores de exclusión y favoreciendo su proceso de inclusión social.

Con respecto al Servicios de talleres, el objetivo es promover la incorporación social de los colectivos más vulnerables, favoreciendo su inserción laboral y asegurando servicios que contribuyen a garantizar la cobertura de las necesidades básicas, como es el desayuno y la merienda, respondiendo al objetivo mencionado con anterioridad.

Tabla 45 Servicios

	<i>Presupuesto 2018</i>
Alojamiento no institucionalizado	1.178.006,80 €
Talleres para la inserción social y laboral de personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social	214.407,54 €
Programa de acompañamiento psicosocial e inserción laboral para jóvenes en situación de riesgo y/ o exclusión social (APIL)	189.725,88 €
Servicio de apoyo socioeducativo para las actividades sociodeportivas (Delfo (enero-junio) y Acción Social San Rafael octubre a diciembre)	36.398,86 €
TOTAL	1.618.539,08 €

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Desde el Departamento de Inclusión Social, se colabora con entidades sociales en el desarrollo de proyectos que tienen como finalidad llevar a cabo programas relacionado con la inclusión social de sus destinatarios/as. La colaboración se realiza a través de los Convenios Directos de Subvención Nominativa.

En el marco de la colaboración y coordinación interinstitucional e interadministrativa durante el año 2018 se han realizado los siguientes convenios:

Tabla 46 Convenios de subvención nominativa

Convenios	Presupuesto (€)
Convenio de Subvención entre el Ayuntamiento De Madrid Y la <i>Asociación Realidades para la Integración Social</i> , para el Acompañamiento Social de las Personas Sin Hogar perceptoras de la Renta Mínima de Inserción.	184.000 €
Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la <i>Asociación Barró la Promoción Social en el Gallinero, Cañada Real y otros agrupamientos a través de mediadores/as gitanos/as rumanos/as.</i>	126.330 €
Convenio de Subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y <i>Cáritas Diocesana de Madrid</i> para la atención social de mujeres en exclusión social.	83.003 €
Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Cruz Roja Española para el Proyecto de Inclusión Social de la Población de "EL Gallinero".	165.977,74 €
Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la <i>Sociedad San Vicente de Paúl en España</i> para la Atención social, ropero, talleres y comedor de personas en situación de exclusión social de Madrid en el Centro integrado Santiago Masarnau"	30.000 €
Convenio con la <i>Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl-provincia de Marillac</i> , para el funcionamiento del comedor y centro de día para personas sin hogar	219.000 €
TOTAL	808. 310.74 €

Fuente: Departamento de Inclusión Social

4.1. Alojamientos no institucionalizados con acompañamiento social para personas en riesgo de exclusión social.

Desde el Departamento de Inclusión Social se ha realizado durante el año 2018 la supervisión, seguimiento y coordinación del Servicio.

Las responsables del Departamento gestionan las derivaciones recibidas para acceder a este servicio, realizando una primera valoración previa a la derivación. Asimismo, se atienden las demandas de información, dudas y consultas sobre este servicio. Se mantiene un mínimo de una reunión mensual de coordinación con la entidad prestadora del servicio, para analizar las dificultades, realizar propuestas y facilitar información sobre demandas que realicen, así como visitas a los alojamientos para supervisar el estado de los mismos.

El Servicio gestiona Alojamientos No Institucionalizados con acompañamiento social para personas de edades comprendidas entre los 18 y 65 años, que se encuentren en riesgo exclusión residencial y especialmente a personas sin hogar. Garantiza la disponibilidad de 100 plazas en pensiones y 14 viviendas con 57 plazas.

Tiene como objetivos facilitar un alojamiento no institucionalizado como instrumento de prevención para aquellas personas que acaban de comenzar procesos de exclusión residencial; favorecer las actuaciones de desinstitucionalización que se proponen desde los diferentes centros de la Red de Atención a Personas sin Hogar, como alternativa residencial a medio camino entre la vida en una institución y la vida independiente; proporcionar un soporte para la intervención que se realiza por parte de los profesionales de los Equipos de Calle de Samur Social con las Personas sin Hogar que se encuentran en situación de calle y que por diversas

razones rechazan los recursos de acogida; Garantizar una respuesta a situaciones de emergencia social atendidas desde la Central de Samur Social, donde sea necesario articular un alojamiento de emergencia y, finalmente, diseñar los Programas de Intervención Individual para adecuar los periodos de estancias de las personas atendidas a los objetivos a trabajar.

4.1.1. Proyecto de Alojamientos No Institucionalizados (ANI). 100 plazas en pensiones y 51 plazas en pisos.

En las siguientes tablas aparecen las características de las personas derivadas al servicio, la vía de acceso al recurso y las características de las altas registradas.

Tabla 47 Características de las derivaciones al servicio

<i>Tipo de solicitante</i>	
Adultos solos	257
Unidades familiares	4
Total de personas	266
<i>Sexo</i>	
Hombres	173
Mujeres	93
Total	266
<i>Procedencia de la demanda</i>	
Servicios sociales de ASP	226
Red atención PSH y Equipos de calle del SAMUR SOCIAL	16
Otros	24
Total	266

Fuente: Departamento de Inclusión Social¹⁰

Tabla 48 Altas en el servicio por modalidad de alojamiento, sexo y origen nacional.

<i>Modalidad</i>	<i>Hombre</i>		<i>Mujer</i>		<i>Total</i>
	<i>Español</i>	<i>Extranjero</i>	<i>Española</i>	<i>Extranjera</i>	
Pensiones	41	28	18	5	92
Pisos	22	19	20	13	74
TOTAL	63	47	38	18	166

Fuente: Departamento de Inclusión Social

En 2018 se han dado 166 altas en el programa, 90 han sido derivadas durante el año, y las restantes estaban en lista de espera del año anterior.

A continuación se muestran las características de las personas alojadas y con intervención durante 2018.

¹⁰ La fuente de las tablas es la memoria de actividades de 2018 del servicio.

Tabla 49. Personas alojadas y en intervención por modalidad de alojamiento, sexo y nacionalidad.

Modalidad	Hombre		Mujer		Total
	Español	Extranjero	Española	Extranjera	
Pensiones	84	58	42	7	191
Pisos	41	32	31	18	122
TOTAL	125	90	73	25	313

Fuente: Departamento de Inclusión Social

En cuanto a la situación de vulnerabilidad o exclusión residencial que provoca el acceso al proyecto se toma como referencia la tipología de situaciones ETHOS (*European Typology on Homeless Ness and Housing Exclución*, FEANTSA 2008). El nivel de ocupación de las plazas ha sido elevado, tal y como aparece reflejado en el siguiente cuadro.

Tabla 50 Media de ocupación de las plazas por mes y modalidad de alojamiento.

Mes	Media ocupación pensión	Media ocupación pisos
Enero	99,6	50,3
Febrero	99,6	50,1
Marzo	99,6	49,0
Abril	96,5	47,8
Mayo	99,6	50,2
Junio	100,4	49,6
Julio	99,5	49,3
Agosto	99,5	49,5
Septiembre	99,6	50,5
Octubre	99,7	50,1
Noviembre	99,6	49,6
Diciembre	99,8	50,9
Media anual	99,4	49,7

Fuente: Departamento de Inclusión Social

La distribución por grupos de edad es muy heterogénea. En pensiones el tramo de edad mayoritario es el de 55-64 años y en pisos el de 36-54. El 68,7% de las personas atendidas son hombres, el 42% son de origen extranjero y el 18 % de las personas alojadas en piso tiene reconocida una discapacidad, llegando al 14,7 % en la modalidad de alojamiento en pensión.

Las situaciones de exclusión residencial por las que las personas acceden al servicio son multidimensionales, si bien prevalecen los factores relacionados con la situación sanitaria en el caso de las pensiones, y de situación laboral precaria en la modalidad de pisos.

El perfil mayoritario de las personas que acceden a una plaza de alojamiento es el de un hombre, español, con una edad comprendida entre los 36 y 54 años de edad, que procede según la categoría ETHOS de una situación de sin vivienda o vivienda insegura o inadecuada, y con ingresos económicos procedentes de diferentes prestaciones sociales, como RMI, subsidios por desempleo, pensiones no contributivas, etc.

El acompañamiento social es la prestación técnica propia del servicio. Su objetivo es mejorar el acceso a otros servicios, lo cual supone un avance en los procesos de inclusión social de los/las usuarios/as.

Tabla 51 Servicios de Atención Social a los que acceden los/as usuarios/as durante su estancia en el servicio por sexo.

	Hombres		Mujeres		Total	
	Uso a la entrada	Acceso en 2018	Uso a la entrada	Acceso en 2018	Uso a la entrada	Acceso en 2018
Centros de Servicios Sociales	41	1	30	2	71	3
Equipos de Calle de Samur Social	3	0	0	0	3	0
Recursos de formación y/o empleo	14	18	9	13	23	31
Recursos específicos de atención a mujeres			3	3	3	3
Recursos específicos de atención a migrantes	1	6	0	1	1	7
Recursos específicos de atención a jóvenes	9	2	4	0	13	2
Servicios de atención jurídica	5	8	2	2	7	10
Vivienda Pública (Agencia de Vivienda Social / EMVS)	8	7	9	7	17	14
Otras entidades de atención social	10	3	8	4	18	7

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Durante el año 2018 se detecta que las personas que acceden al programa tienen previamente una vinculación con los servicios de atención social primaria, por lo que se detecta un menor impacto que en años anteriores, siendo mayor el impacto en el acceso a servicios de formación y empleo.

Se muestran a continuación las intervenciones más destacadas realizadas con las personas participantes, durante 2018

Tabla 52 Número de intervenciones realizadas en el acompañamiento social por tipo

Tipo de intervención	Total
Seguimientos individuales presenciales	3.398
Seguimientos individuales telefónicos	2.561
Citas para realización de ahorro económico	288
Citas para gestión de ayudas económicas	252
Renovaciones de estancias	432
Reuniones de piso	480
Acompañamientos a Centros de Servicios Sociales	76
Acompañamientos a Centros de Salud y Centros de Especialidades	53
Acompañamientos a Hospitales	78
Acompañamientos a Centros de Salud Mental	36
Acompañamientos a Centros de Atención a las Drogodependencias	14
Acompañamientos a otros servicios de atención sanitaria	43
Acompañamientos en gestiones	107

Acompañamientos a organismos de vivienda pública	18
Acompañamientos a otros recursos de alojamiento	36
Acompañamientos a otros recursos y servicios comunitarios	62
TOTAL	7.934

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Como puede observarse, el acompañamiento se realiza en múltiples ámbitos relacionados con las necesidades de cada una de las personas residentes.

En cuanto a las bajas del Programa, es de destacar que el 30,4% de las personas que han causado baja en el programa lo han hecho saliendo a vida independiente y el 24,8% a otros recursos de alojamiento más adecuados a sus necesidades. El tiempo medio de estancia fue de 276 días en las pensiones y de 263 en los pisos.

Durante el año 2018, según se muestra en el siguiente cuadro, el programa ha recibido 261 solicitudes, 23 menos que en el año 2017. Las familias han descendido de forma significativa: 18 del año 2017 frente a 4 unidades familiares en el año 2018. Esta reducción es un dato positivo, ya que el servicio no prevé la atención de unidades familiares y la demanda ha podido ser absorbida por otros servicios.

El número total de personas atendidas durante este año ha sido de 313, lo que supone un incremento de 30 personas con respecto al año anterior, y que tiene como reflejo el incremento de altas: 142 personas en el año 2017 frente a 166 altas dadas en el año 2018, lo que nos permite hablar de una mayor rotación de personas en el servicio, que ha permitido el incremento en la cobertura de atención con respecto al año 2017.

Tabla 53 Atención 2017-2018

	<i>Año 2017</i>	<i>Año 2018</i>
Solicitudes recibidas	284	261
Altas	142	166
Familias	18	4
Personas atendidas	283	313
Alojamiento en pisos	116	74
Alojamiento en pensiones	167	92

Fuente: Departamento de Inclusión Social

El servicio continúa siendo un referente de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria, para dar respuesta a las situaciones de inicio de procesos de exclusión residencial que se detectan desde los distritos.

6.1.2 Proyecto de Alojamientos No Institucionalizados (ANI). Piso de emergencias

El proyecto pone a disposición de la Central de Samur social un piso de hasta 6 plazas para situaciones de emergencias sociales detectadas y valoradas desde la Central de Samur. Durante 2018 se atendió en el piso a 56 personas. Las personas atendidas y las pernoctaciones en el piso de emergencias durante 2018 han sido las siguientes.

Tabla 54 Personas atendidas en el piso de emergencia por sexo y nacionalidad

Sexo	
Hombre	27
Mujer	29
TOTAL	56
Nacionalidad	
Española	5
Extranjera	51
TOTAL	56

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Tabla 55 Número de pernoctaciones por mes en el piso de emergencias

Mes	
Enero	146
Febrero	221
Marzo	248
Abril	240
Mayo	217
Junio	184
Julio	193
Agosto	154
Septiembre	152
Octubre	245
Noviembre	200
Diciembre	217
TOTAL	2417

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Con respecto al año pasado han sido menos las personas atendidas en el piso de emergencia, aunque la ocupación prácticamente se ha duplicado debido a que los periodos de estancia de las personas alojadas se han alargado y ha existido menor rotación de personas.

El servicio continúa siendo un referente de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria, para dar respuesta a las situaciones de inicio de procesos de exclusión residencial que se detectan desde los distritos.

4.2. Talleres para la inserción social y laboral de personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social

4.2.1. Talleres de Inserción sociolaboral

Desde el Departamento de Inclusión Social se ha realizado durante el año 2018, la supervisión, seguimiento y coordinación del Servicio.

Las responsables del Departamento gestionan las derivaciones recibidas para acceder a este servicio, realizando una primera valoración previa a la derivación. Asimismo se atienden las demandas de información y consultas sobre el mismo.

Está dirigido a personas en edades comprendidas entre los 18 y los 65 años que, a través de la adquisición de habilidades sociales y competencias formativas, favorezcan su inclusión social y laboral; incluye desayuno y merienda que incorporan productos de comercio justo.

Se realizan actividades de formación prelaboral y laboral a través de los Talleres de Artesanía y Encuadernación, Habilidades Sociales y Alfabetización, Auxiliar Doméstico y Cocina e Informática, complementándose con actividades de ocio comunitarias.

El servicio va dirigido específicamente a 64 personas sin hogar y personas en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social, mujeres y hombres, de la Ciudad de Madrid, que tengan capacidad y autonomía personal para iniciar procesos de inserción social, derivados por los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria o Especializados o por entidades de la Iniciativa Social.

Durante el año 2018 se han realizado un total de 120 derivaciones participando un total de 113 personas. La mayor parte son hombres (75 %), frente a un (25 %) de mujeres, siendo la edad media de 51 años.

El 60% de las personas atendidas son españolas y el 40% de origen extranjero. En cuanto a la movilidad de las personas atendidas: las nuevas altas en el año 2018 han sido 48 y las bajas 51 personas.

Tabla 56 Número de personas participantes por cada uno de los talleres, por sexo y nacionalidad.

	Sexo			Nacionalidad		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Españoles	Extranjeros	TOTAL
<i>H.h.s.s. y alfabetización</i>	6	16	22	9	13	22
<i>Informática</i>	6	32	38	22	16	38
<i>Artesanía y encuadernación</i>	5	20	25	19	6	25
<i>Aux. Doméstico y cocina</i>	11	17	28	18	10	28
11	28	85	113	68	45	113

Fuente: Departamento de Inclusión Social¹¹

La mayor parte de las derivaciones de las personas atendidas durante el 2018, corresponden a la Red Municipal de personas sin hogar, aunque en el último trimestre y tras un proceso de difusión del servicio se ha producido un importante aumento de las derivaciones provenientes de los Centros de Atención Social Primaria.

4.2.2. Talleres de ocio y tiempo libre, y salidas comunitarias

Las actividades de este taller se configuran como un derecho de los y las usuarias al ocio y como una herramienta de integración, un espacio de motivación para el cambio y que favorezca las relaciones entre las personas.

¹¹ La fuente de las tablas y los gráficos es la Memoria de actividades de la entidad 2018.

Durante el año 2018 se han realizado 30 salidas comunitarias, teniendo gran aceptación las actividades de ZOO Aquarium Madrid, Piscinas naturales de Rascafría, Día Personas sin Hogar y la visita guiada al Palacio de la Bolsa de Madrid.

En el periódico EL MURO participan aquellos usuarios/as que lo deseen, siendo esta una actividad opcional. En ningún momento se requiere un compromiso de continuidad, sino que es una herramienta de acompañamiento social y motivación.

Como mejora del servicio se ha llevado a cabo la apertura del Centro una tarde a la semana, donde se facilita un espacio de encuentro para 15 usuarios/as, que participando en el Servicio "Talleres para la inserción social y laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social", quieran acudir de forma voluntaria.

Mediante la orientación y supervisión de profesionales disponen de recursos materiales, para realizar búsquedas de empleo y de actividades de ocio y de utilización de redes sociales. La apertura del Centro se realiza los miércoles de 16:00 a 18:00 horas.

Durante el año 2018, han participado en este espacio 40 personas. El servicio se ha mantenido a un nivel de ocupación completa a lo largo de 2018.

Tabla 57 Comparativa años 2017-2018

	Año 2017	Año 2018
Datos de atención	110	120
Altas	40	48
Bajas	37	51
Número de participantes en talleres	102	113
Salidas comunitarias	23	30

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Se ha realizado una campaña de divulgación entre la Red de Atención Social Primaria y la Red de Centros de Personas Sin Hogar para dar a conocer la nueva oferta de actividades del servicio y captar personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social, lo que ha incrementado el número de derivaciones desde la red de Atención Social Primaria.

4.3. Proyecto de Acompañamiento psicosocial e inserción laboral para jóvenes en situación de riesgo y/ o exclusión social (APIL).

El Programa APIL Jóvenes, tiene por objeto desarrollar un proyecto de inserción laboral y de acompañamiento psicosocial de jóvenes, entre los 18 a 30 años, que se encuentren en situación de riesgo y/o exclusión social, a través de itinerarios integrados e individuales de inserción.

Tiene como objetivos la integración de los/as jóvenes en situación de exclusión social mediante medidas de inclusión activa e itinerarios de inserción personal, familiar, socioeconómica, educativa y laboral. Se trata de dotarles del conocimiento, habilidades y confianza necesarios para favorecer su participación activa en la sociedad a través de la formación y empleo.

Desde el Departamento de Inclusión Social se ha realizado un seguimiento intensivo de este Servicio desde su puesta en marcha el pasado 16 de enero de 2018, realizando coordinaciones, visitas y reuniones frecuentes para abordar todas las incidencias que son inherentes a la puesta en marcha de un servicio y realizar las propuestas oportunas para mejorar el funcionamiento del mismo.

Asimismo, se han realizado visitas a recursos específicos y a Centros de Servicios Sociales para dar a conocer el servicio y mejorar los canales de derivación y coordinación con los respectivos recursos.

Con respecto a los datos de atención, ha llegado al servicio la demanda de atención de 118 jóvenes entre derivaciones y accesos directos, habiendo sido dados de alta en el Proyecto 82 personas. Las derivaciones, han sido fundamentalmente de la Red de Personas Sin hogar y de los Centros de Servicios Sociales.

Con respecto a la edad, a media de edad de las personas usuarias derivados/as es de 24 años. No obstante, la edad que más se repite entre los y las usuarias derivados son los 18 años. En cuanto al sexo, un 10% son mujeres y un 90% varones.

En relación a la experiencia laboral, el 62% han obtenido alguna vez un trabajo por cuenta ajena, pero no en todos los casos ha sido con contrato regularizado. Con respecto al país de origen, las dos nacionalidades que más se repiten son la marroquí y la española.

Las personas jóvenes de nacionalidad marroquí son jóvenes en su mayoría procedentes de Centros de Menores de Ceuta y Melilla, lo que en muchos casos, les permite residir en España, pero les impide trabajar en el país. Asimismo, dentro de la nacionalidad española, hay muchos/as jóvenes de familias de origen marroquí o latinoamericano (segunda o tercera generación).

En relación a la inserción laboral, de los objetivos marcados con las 82 personas con expediente abierto, un 28% ha logrado insertarse laboralmente, en trece ocasiones la inserción ha sido en economía sumergida. Con respecto a este Proyecto, desde el Departamento de Inclusión social se considera que se han cumplido los objetivos propuestos en relación a la puesta en marcha, funcionamiento y organización del servicio.

Asimismo, se ha consolidado la participación de jóvenes en situación de riesgo grave, vulnerabilidad y exclusión social severas, siendo un centro de referencia para ellos. Se considera importante de cara al año próximo para prevenir situaciones de grave exclusión social, ir implementando actividades formativas que amplíen la oferta actual y favorezcan la inserción social y laboral de los jóvenes y que el servicio se consolide como un centro de referencia para los participantes.

Tabla 58 Datos de atención 2018

Derivaciones	89
Accesos directos	29
Total entradas	118
Total desestimaciones antes inicio	33
Altas activas	52
Bajas	30
Total casos con expediente abierto	82

Fuente: Departamento de Inclusión Social

4.4. Actividades Sociodeportivas para menores en el marco del Convenio con la Fundación Real Madrid.

Durante el año 2018 se han continuado realizando actividades sociodeportivas de baloncesto y fútbol a través de un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Real Madrid. Esta actividad hace necesaria la contratación de un servicio de apoyo a las actividades socioeducativas para la atención de los menores.

Durante el primer semestre del año 2018 las personas destinatarias de las actividades fueron como en años anteriores los menores residentes en el núcleo chabolista de “El Gallinero”. Los datos de atención fueron los siguientes:

Tabla 59 Número de menores por actividad y Sexo.

Curso escolar 2017/2018. Enero-Mayo

<i>Número de Menores</i>	<i>Fútbol</i>	<i>Baloncesto</i>	<i>Total</i>
Niñas	6	12	18
Niños	8	8	16
TOTAL	14	20	34

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Tras el realojo de las familias residentes en el núcleo chabolista de “El Gallinero”, desde la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social se valoró la idoneidad de trasladar el proyecto a los y las menores del Programa de intervención Sociocomunitaria con familias inmigrantes en el municipio de Madrid, desarrollado por la entidad ACCEM, a través de un convenio de subvención nominativa con el Ayuntamiento de Madrid. El servicio de apoyo a las actividades socioeducativas durante el último trimestre del año ha atendido a:

Tabla 60 Número de menores por actividad y Sexo.

Curso escolar 2017/2018. Octubre -Diciembre

<i>Número de Menores</i>	<i>Fútbol</i>	<i>Baloncesto</i>	<i>Total</i>
Niñas	6	4	10
Niños	16	8	24
TOTAL	22	12	34

Fuente: Departamento de Inclusión Social

4.5. Convenios de subvención nominativa.

Desde el Departamento de Inclusión Social se realiza la tramitación de los siguientes expedientes de subvención nominativa:

4.5.1. *Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la Asociación Realidades para la integración social, para el acompañamiento social de las personas sin hogar perceptoras de la renta mínima de inserción.*

Los objetivos del programa subvencionado consisten en: favorecer el acceso a la prestación de RMI para todas las personas que tengan derecho a la misma; ofrecer acompañamiento social para iniciar procesos de cambio personal que favorezcan su integración social y favorecer el acceso a la vivienda para promocionar la mejora personal.

En total 167 personas (143 hombres y 24 mujeres) han pasado a lo largo del 2018 por el Programa de Acompañamiento Social. El grueso son aquellos que son perceptores de prestación económica (RMI) 86 en total, de los cuales 71 son hombres y 15 mujeres.

Tabla 61 Solicitudes de RMI realizadas en 2018

	Mujeres	Hombres	Total
Solicitudes Concedidas	1	13	14
Denegados	0	2	2
Solicitudes Pendientes de Resolver	0	3	3
TOTAL	1	18	19

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Los rasgos más relevantes del perfil de las 180 personas incorporadas se detallan a continuación:

Sexo: El mayor número de usuarios del Servicio de Acompañamiento Social son hombres (85,6%).

Edad: El intervalo de edad dónde se sitúan de manera mayoritaria de los y las usuarias es entre los 45 a los 54 años, con un total de 58 personas. En líneas generales el grueso de las personas atendidas oscila entre los 45 y los 64 años.¹²

Estado Civil: El 72 % de las personas están solteras. Le siguen las personas separadas/divorciadas con bastante distancia con un 13,2 %.

Nivel de Formación: el 3,6 % de las personas se pueden considerar analfabetos absolutos o funcionales. El 24 % no han terminado los estudios primarios, el 35,3 % tienen el graduado escolar y un 30,5 % tienen bachiller, BUP o COU. Y el 7,2 % tienen estudios universitarios. Casi la totalidad de la población atendida, un 96,4 %, ha tenido trabajos temporales y el 2,4 % nunca ha trabajado.

De las 167 personas atendidas, el 11,9 % llevan menos de un año en el programa (personas nuevas en el 2017), 30,5% llevan entre 1 y 3 años en intervención en la Asociación Realidades, que el 22,1 % llevan entre 4 y 6 años y un 35,3 % llevan más de 6 años en el programa.

Tabla 62 Problemática planteada por sexo. Números absolutos y porcentajes

Tipo de problema planteado	Hombres	Mujeres	Total	%
Dependencia/abuso alcohol, drogas y/o juego	45	8	53	31,7
Problemas relacionados con el trabajo	59	6	65	38,9
Problemas de salud mental crónica	14	4	18	10,8
Problemas psicológicos	6	3	9	5,4
Problemas de salud	11	0	11	6,6
Problemas de convivencia o relación familiar y/o de pareja	3	1	4	2,4
Desinstitucionalización	2	0	2	1,2
Otros	3	2	5	3
TOTAL	143	24	167	100

Fuente: Departamento de Inclusión Social

¹² Respecto al año anterior también aumentan las personas que cuentan con más de 65 años, con un total de 15 personas, de las cuales 2 son perceptores de RMI, otro está en situación de extinción de la RMI y otras 12 personas son perceptoras de una Pensión no Contributiva (PNC).

Los problemas relacionados con el empleo es la problemática mayoritaria planteada por las personas beneficiarias, seguido de los problemas de adicciones.¹³ Durante el año 2018 se observa un leve descenso en el nivel de atención, tal y como refleja la siguiente tabla:

Tabla 63 Atención 2017-2018

	Año 2017	Año 2018
<i>Personas atendidas</i>	223	214
<i>Acogida</i>	43	47
<i>Alta en el servicio</i>	180	167
TOTAL	446	428

Fuente: Departamento de Inclusión Social

En el primer semestre de 2018, se ha realizado una campaña de divulgación del servicio, con visitas a dos Centros de Servicios Sociales que tienen recursos específicos para personas sin hogar, para hacer captación de usuarios que son detectados desde Atención Social Primaria y que abandonan la intervención por sus dificultades de vinculación con la red normalizada.

Durante el año 2018, la Asociación Realidades ha gestionado 15 viviendas unipersonales y 2 viviendas compartidas de la EMVS dentro del marco del Programa de "Viviendas Solidarias". De todas estas viviendas, se ponen a disposición del Convenio de Acompañamiento Social para personas sin hogar 5 viviendas unipersonales y 2 viviendas compartidas, para personas que cumplan los requisitos.

El Convenio suscrito establece el siguiente perfil de personas que acceden a dichas viviendas: empadronados en el municipio de Madrid, con prestación económica de RMI y/o en situación de apoyos personalizados.

A lo largo del 2018 se han utilizado estas viviendas para dar acompañamiento socio residencial a 19 personas atendidas en las viviendas conveniadas. De esas 19 personas, 3 son mujeres y 16 hombres.

Tabla 64 Datos usuarios/as alojamiento respecto a la RMI.

	Hombres	Mujeres	Total
Con prestación económica RMI	13	3	16
En suspensión	2	0	2
Apoyos personalizados	1	0	1
TOTAL	16	3	19

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Desde el Departamento de Inclusión Social se considera que el Programa sigue ofreciendo una respuesta específica a aquellas personas sin hogar que presentan dificultades para realizar un proceso de intervención social en la red de atención social primaria.

4.5.2. Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la asociación Barró para la Promoción Social en el Gallinero, Cañada Real y otros agrupamientos a través de mediadores/as gitanos/as rumanos/as."

¹³ En la siguiente tabla se muestran las principales problemáticas planteadas al inicio de la intervención con las personas, la que se da más relevancia, pero que casi siempre está acompañada de otras situaciones que aumentan su inestabilidad personal.

Desde el Departamento de Inclusión Social se ha realizado durante el año 2018, el seguimiento del Programa, a través reuniones, visitas a las actividades y coordinaciones con periodicidad continúa.

Este proyecto se dirige a población principalmente inmigrante, de etnia gitana rumana, residente en Cañada Real Galiana, Gallinero y otros agrupamientos urbanos.

Sus objetivos son posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de igualdad de género, la convivencia vecinal y la formación e inserción laboral de la población destinataria del proyecto. Además, insertar laboralmente a mediadores gitanos, formar en mediación social a población destinataria del proyecto, y apoyar a SAMUR Social/ Equipos de calle en la intervención en asentamientos urbanos.

Con respecto a los datos de atención, han participado 477 personas en el proyecto.

Han realizado actividades de mediación, prevención del absentismo y el fracaso escolar 7 mediadores/as, siendo el total de beneficiarios 286 menores y sus familias.

Se han realizado 25 acompañamientos en el proceso de realojo del poblado chabolista el Gallinero.

Asimismo, 15 adolescentes han recibido intervención socioeducativa, siendo un total de 35 menores los que han participado en actividades de ocio y tiempo libre saludable realizados en el marco del programa.

Se ha impartido un curso Mediación Intercultural en el que han asistido 17 mujeres y 67 personas han participado en los grupos formativos de alfabetización, grupo materno infantil y grupo de obtención del carnet de conducir y 6 mujeres en el grupo de diseño, corte y confección.

Con respecto a los beneficiarios/as indirectos 150 personas se han beneficiado del programa de Salud y Mujer Gitana, así como de la promoción educativa, mediación en torno al realojo del poblado El Gallinero y actividades de respiro familiar y colonia de verano.

Del estudio de los datos se refleja un aumento significativo de las actuaciones, talleres y participantes con respecto al año 2017.

En colaboración con SAMUR social durante el año 2018 se han atendido mensualmente a una media de 60 personas residentes en los asentamientos urbanos de la ciudad de Madrid, y cuyo origen es mayoritariamente gitano rumano.

En general, se valora positivamente el desarrollo del trabajo realizado por la Asociación Barró en el Asentamiento El Gallinero y Cañada Real. Tras el realojo de las familias residentes en el Gallinero durante los meses de septiembre/octubre de 2018, la entidad Barró ha puesto su mirada durante el último trimestre y durante el año 2019 en continuar con su intervención de promoción social de la población de las zonas de Cañada Real Galiana y otros agrupamientos urbanos en la Ciudad de Madrid.

4.5.3. Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Cáritas diocesana de Madrid para el desarrollo del programa para la atención a mujeres en situación de exclusión social.

Este proyecto consiste en la oferta de dos espacios de acogida y encuentro, como centros de referencia para dar a las mujeres en situación de exclusión social un soporte de apoyo social y relacional y acceso a recursos de atención social.

Desde el Departamento de Inclusión Social, durante el año 2018 se ha realizado el seguimiento y coordinación del Proyecto realizando visitas a los dos centros y manteniendo reuniones de

coordinación con los responsables para valorar la situación de ambos dispositivos y conocer la problemática de las mujeres que acuden a los mismos.

- **Proyecto Alonso Cano, para mujeres en situación de exclusión social o de vulnerabilidad (distrito Chamberí).**

Su objetivo es ofrecer un espacio social de encuentro con otras mujeres, donde desarrollar habilidades personales y sociales, previniendo situaciones de exclusión y favoreciendo una mayor integración social. Durante 2018 participaron 139 mujeres en los talleres y actividades del proyecto, procedentes en la gran mayoría de los distritos de Tetuán y Chamberí.

La edad media de las mujeres ha sido de 57 años y el 61% se encuentran entre los 31 y 65 años.

- **Espacio abierto “Luis Vélez de Guevara” para mujeres en situación de exclusión social (distrito Centro).**

Este Programa inició su actividad en mayo de 2016 como un centro abierto, no siendo necesaria derivación previa por parte de ninguna institución pública o privada. Está dirigido a mujeres que se encuentran en situación de exclusión social severa, pudiendo reunir una o varias de estas características: en situación de calle, residentes en pensiones o infraviviendas, con problemas de salud mental, con problemas de adicciones, sin red familiar, ejerciendo la prostitución, sin vínculo con otras instituciones sociales, etc. que pudieran necesitar los servicios de los que disponemos, siempre que sean mayores de 18 años y no presenten situación de consumo incompatible con la convivencia en el centro.

A lo largo de 2018, se han atendido a un total de 465 mujeres. En la calle se ha contactado con 60 mujeres.

Como evaluación del Programa hay que señalar que los datos de atención del Centro Alonso Cano se han elevado durante el año 2018, con un incremento de talleres y actividades de un 14,5%. Se consolida como espacio de acogida y encuentro entre mujeres en situación de vulnerabilidad o exclusión social, con una amplia oferta socioeducativa, que tiene como objetivo la promoción social de las mujeres y el conocimiento y acceso a sus derechos sociales.

El Centro Luís Vélez de Guevara ha aumentado sus datos de atención respecto al año 2017 en un 213%. Ofrece un servicio de baja exigencia a mujeres en exclusión social severa, se ha ido adaptando durante el año 2018 al nuevo perfil de mujeres sin hogar que han accedido al servicio proveniente de la red de centros de personas sin hogar del municipio de Madrid. La entidad se está planteando hacer un nuevo diseño de su Programa para el año 2019, debido al importante aumento de demanda de atención a mujeres en situación de sinhogarismo.

Sin embargo con respecto al trabajo en calle, ha disminuido significativamente. De las 167 mujeres contactadas en el año 2017 en el año 2018 se ha pasado a 60.

Ambos Programas ofrecen espacios singulares en la Ciudad de Madrid para mujeres en situación de vulnerabilidad o exclusión social y responden a criterios básicos de inclusión social, por lo que valoramos durante el año 2019 continuar colaborando con la entidad en el desarrollo de este programa.

4.5.4. Convenio de subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la sociedad san Vicente de Paúl en España para la atención social, ropero, talleres y comedor de personas en situación de exclusión social de Madrid en “el Centro integrado Santiago Masarnau”

El Centro de Acogida e Integración Social Santiago Masarnau dirige sus actuaciones a los sectores de población socialmente más desfavorecidos, atendiendo como tal a personas mayores, drogodependientes, enfermos crónicos, ex-reclusos, inmigrantes, minorías étnicas y personas sin hogar, que se encuentren en situación de vulnerabilidad por escasez de recursos económicos o que viven procesos más complejos, encontrándose en situación de exclusión.

El Centro cuenta con un comedor social, también dispone de ropero, aula de informática, así como taller formativo de Iniciación a la ofimática y nuevas tecnologías avanzadas.

Se valora positivamente que el programa haya aumentado los datos de atención y continúa dando respuesta a las necesidades básicas de alimentación, vestuario, formación y apoyo social de personas y familias en situación de riesgo o exclusión social y que no pueden hacerlo a través de otros medios, siendo un complemento a las intervenciones realizadas desde los Servicios Sociales Municipales, por ello consideramos necesario seguir colaborando con la entidad durante el año 2019 para el desarrollo del programa.

Tabla 65 Centro integrado Santiago Masarnau. Datos de atención

<i>Comedor</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
Comidas	57.313	59.787
Entregas de productos frescos a familias	871	368
<i>Ropero (nº de beneficiarios)</i>		
Hombres	1.272	1.406
Mujeres	1.107	1.080
TOTAL	2.379	2486
<i>Atención social</i>		
Hombres	4.844	5.224
Mujeres	2.169	2.386
TOTAL	7.013	7.592
<i>Taller de ofimática y nuevas tecnologías</i>		
Hombres	56	43
Mujeres	22	43
TOTAL	78	86

Fuente: Departamento de Inclusión Social

4.5.5. Convenio con la compañía de las Hijas de la Caridad de san Vicente de Paúl-provincia de Santa Luisa de Marillac, para el funcionamiento del comedor y centro de día para personas sin hogar.

El Programa Integral “Vicente de Paúl” tiene como objeto posibilitar la cobertura de las necesidades básicas de alimentación, ofreciendo un espacio digno, punto de acogida y referencia para un posterior seguimiento con intervenciones encaminadas a la integración social.

El Centro cuenta con un comedor social cuya capacidad de atención diaria es de 450 personas distribuidas en tres turnos. También dispone de un Centro de Día con 50 plazas que facilita el acceso de las personas a los servicios de ducha, lavandería, peluquería y podología, además de ofrecer actividades lúdico-culturales para la participación y la integración social de éstas, así como talleres formativos, con clases teóricas y prácticas, de cocina española, alfabetización, habilidades domésticas, inglés, búsqueda activa de empleo, promoción de la salud e informática básica.

En el proyecto se incluyen, entre otras, actividades de sensibilización en las que han participado 603 personas en las diferentes jornadas que han realizado en el año 2018.

En el año 2018 ha aumentado significativamente el número de personas beneficiarias directas en el comedor: 2.262 personas en el año frente a los 1134 beneficiarios del año 2017.

En relación a la procedencia, aumenta de forma significativa el acceso por propia iniciativa, habiendo acudido 1.627 personas frente a las 901 del año anterior y con respecto a las unidades familiares que acuden ha sido de 133 familias frente a las 74 familias que acudieron en el año 2017.

En el Centro de Día se han atendido a 1.512 personas frente a las 574 del año anterior.

En cuanto a los servicios que se ofrecen, ha aumentado considerablemente el número de personas que utilizan los servicios de podología, servicio de peluquería, internet, duchas etc. de forma significativa con respecto a 2017.

Tabla 66 Comedor y Centro de Día. Datos de Atención

<i>Comedor</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
Hombres	674	1566
Mujeres	292	478
Menores y adolescentes	168	218
TOTAL	1.134	2.262
<i>Centro de día</i>		
Hombres	399	1071
Mujeres	175	441
TOTAL	574	1512

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Desde el Departamento de Inclusión Social se valora que el Comedor y el Centro de Día continúan dando respuesta a las necesidades básicas de personas y familias en riesgo o exclusión social que no pueden hacerlo a través de otros medios, siendo su actuación complementaria a la de los Servicios Sociales Municipales y por ello consideramos necesario continuar colaborando con la entidad durante el año 2019.

4.5.6. Convenio con Cruz Roja Española para la Inclusión Social de la Población de “El Gallinero”.

Durante el año 2018 se ha producido el realojo de las familias residentes en el núcleo chabolista de “El Gallinero” y el consiguiente desmantelamiento del mismo, que ha supuesto eliminar uno de los núcleos de exclusión socioresidencial más consolidados de la Ciudad de Madrid.

El Proyecto de Inclusión Social de la Población de “El Gallinero” de Cruz Roja Española ha sido determinante para acometer las labores de realojo de las familias residentes en el núcleo y el consiguiente desmantelamiento del mismo. El Proyecto contemplaba el estudio de las necesidades y potencialidades de cada una de las familias y el diseño de programas individuales y familiares para la propuesta de una alternativa socioresidencial y el acompañamiento social de las familias en los nuevos espacios residenciales. Durante el proceso se han atendido a 43 familias con la presencia de 156 menores, 102 niños y 54 niñas, 19 familias llegaron al final de la intervención con una propuesta de alternativa socioresidencial, de alojamiento alternativo para 9 familias y de acceso a una vivienda para las otras 10 familias.

4.6. Otros convenios con Entidades Privadas y Públicas.

En el desarrollo de sus funciones el Departamento de Inclusión Social realiza actuaciones de colaboración y coordinación con otras instituciones municipales y entidades sociales.

4.6.1. Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo, EMVS, para la cooperación en la gestión del programa de viviendas solidarias con entidades en la ciudad de Madrid.

El 11 de julio de 2012 la entonces Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo, S.A. (EMVS) suscribieron un Convenio para la gestión del “Programa de Viviendas Solidarias en la Ciudad de Madrid, 2012-2015”, dirigido a las personas y familias que, como consecuencia de la crisis económica, habían perdido su vivienda y se encontraban en riesgo de exclusión social. El 18 de abril de 2017 se suscribió un nuevo Convenio entre el Área de Equidad Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo, S.A., para la colaboración en la gestión del “Programa de Viviendas Solidarias con Entidades, en la Ciudad de Madrid”, en el que se mantiene el mismo objetivo que se tenía: aportar soluciones habitacionales con carácter temporal a personas y familias en situación de exclusión residencial que necesitan y aceptan procesos de intervención social.

Durante el año 2018 han participado en el Programa 28 entidades que han tenido asignadas 196 viviendas. A lo largo del año se han producido salidas y entradas de entidades y viviendas, siendo el número total de viviendas asignadas a 31 de diciembre de 2018 de 170 a 27 entidades. Las salidas del Programa se produjeron por los siguientes motivos: 21 viviendas pasaron a un Convenio específico de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo para Refugio y 5 viviendas han sido restituidas a la EMVS por 2 entidades, durante el año 2018 se produjo la asignación de 12 nuevas viviendas, permitiendo la entrada en el Programa de 3 nuevas entidades. Dentro del Programa diferenciamos tres modalidades de intervención en función de los diferentes colectivos destinatarios de los proyectos de intervención social desarrollados por las entidades:

- Viviendas asignadas a la intervención con familias.
- Viviendas asignadas a la intervención con colectivos específicos.
- Viviendas asignadas a la intervención con población inmigrante y refugio.

Entidades cuyos proyectos de intervención se han dirigido a unidades familiares en situación de vulnerabilidad o exclusión residencial.

Tabla 67 Número y porcentaje de viviendas por entidad

Entidades	Nº de viviendas
Asociación Bienestar Y Desarrollo	2
Asociación Alternativa En Marcha	3
Caritas	40
Fundación Diversitas	4
Fundación Tengo Hogar	13
Asociación Mujeres Opañel	1
Provivienda	18
Fundación Luz Casanova	1
Cruz Roja Española	20
TOTAL	102

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Entidades cuyos proyectos de intervención se dirigen a personas solas o en pareja que pertenecen a colectivos con especiales dificultades para su inclusión social.

Tabla 68 Nº de viviendas por entidad y colectivo de atención

<i>Entidades</i>	<i>Nº de viviendas</i>
Asociación Católica Española De Migraciones	1
Asociación Realidades	17
Provivienda	6
Asispa	2
Asociación Escuela para el Desarrollo de la Educación y lo Social (Edes)	1
Fundación Carlos Martín	3
Fundación Aldaba	2
Asociación Imagina Mas	1
Fundación 26 De Diciembre	5
Cesal	4
Federación Plataformas Sociales Pinardi	3
Adisli	1
Fundación EDDY	1
Apoyo	2
Asociación Nuevo Futuro	1
Asociación Creando Huellas	2
Grupo 5	2
TOTAL	54

Fuente: Departamento de Inclusión Social

Entidades cuyos proyectos de intervención van dirigidos exclusivamente a personas migrantes o refugiadas

Tabla 69 Nº de viviendas por entidad

<i>Entidades</i>	<i>Nº de viviendas</i>
Cruz Roja Española	7
Movimiento por la Paz el Desarme y la Libertad	2
Cear	2
Provivienda Acogida Integral.	3
TOTAL	14

Fuente: Departamento de Inclusión Social.

El número de personas por sexo que han ocupado las viviendas del Programa durante el año 2018 ha sido el que se recoge en la siguiente tabla.

Tabla 70 Ocupación

Nº de viviendas	170
Nº total de personas distintas que han ocupado la vivienda	891
Nº de familias.	44
Género	
Mujeres	368
Hombres	523

Fuente: Departamento de Inclusión Social

El Programa durante el año 2018, continúa dando respuesta a la necesidad de alojamiento alternativo municipal tanto para familias como para personas que se encuentran en situación de exclusión socioresidencial y ha permitido la entrada en el Programa de nuevas entidades con nuevos proyectos.

4.6.2. Convenio de Colaboración con la Fundación Real Madrid para el desarrollo de programas sociodeportivos para la inclusión social de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social.

En junio de 2018 finalizó un Convenio de Colaboración con la Fundación Real Madrid para el desarrollo de actividades sociodeportivas para los menores residentes en el núcleo chabolista de "El Gallinero".

En octubre de 2018 se suscribió un nuevo Convenio con la Fundación Real Madrid con el objeto de realizar Programas sociodeportivos dirigidos a personas y colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social y que son objeto de atención e intervención social a través de diferentes actuaciones de la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social.

Los Programas que durante el año 2018 han estado incluidos en este Convenio han sido:

- Desarrollo de dos escuelas sociodeportivas, de fútbol y baloncesto, dos días en semana en periodos lectivos, con una duración de 1 hora, dirigidas a los/las menores del Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con familias inmigrantes pertenecientes a minorías étnicas del este de Europa y también familias inmigrantes de cualquier nacionalidad extranjera en situación de vulnerabilidad o exclusión social en los Centros de Valdelatas y San Roque.
- Desarrollo de actuaciones sociodeportivas dirigidas a las personas usuarias del Centro de Acogida Juan Luís Vives, con periodicidad semanal y adaptadas a las demandas y necesidades de la población atendida.

7. SERVICIO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA RESIDENCIAL (SAER)

Índice

7. SERVICIO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA RESIDENCIAL SAER	101
7.1. Objetivos y metodología de intervención en SAER.....	102
7.2. Metodología de intervención del SAER	103
7.3. Intermediación en casos de riesgo inminente de pérdida de vivienda.....	104
7.3.1. Atención sociojurídica en casos de endeudamiento hipotecario.....	105
7.3.2. Atención sociojurídica en casos de desahucios por ocupaciones o impago de arrendamientos.....	107
7.4. Intermediación con personas jurídicas	111
7.5. Apoyo técnico a los profesionales de atención social primaria	113
7.6. Gestión de alojamientos alternativos	113
7.6.1. Centro “Pinar de San José”	¡Error! Marcador no definido.
7.6.2. Programa de viviendas solidarias con entidades destinadas a familias	113
7.7. Valoración de las familias residentes en las viviendas adjudicadas dentro del programa de emergencia residencial EMVS.....	116
7.8. Realojo del asentamiento “El Gallinero”	117
7.8.1. Valoración inicial de familias alojadas en el asentamiento	118
7.9. Actuaciones de coordinación con otras instituciones.....	119
7.10. Participación en actividades formativas.....	120

5. SERVICIO DE ASESORAMIENTO A LA EMERGENCIA RESIDENCIAL SAER

El Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER), es un servicio social público y gratuito que presta atención a las personas residentes de Madrid en los casos de pérdida de la vivienda habitual que genere una situación de exclusión socioresidencial, promoviendo la gestión de alternativas residenciales cuando proceda.

Se interviene desde una perspectiva integral, atendiendo a personas y familias en situación de exclusión socioresidencial con el fin de evitar la pérdida de vivienda y, en aquellos casos en que no fuese posible, gestionar otra alternativa residencial estable y sostenible.

Partiendo del análisis de cada caso, se valoran las posibles actuaciones a realizar con el fin de dar una respuesta siempre específica y adaptada a cada situación, algo imprescindible dada la diversidad y complejidad de situaciones sobre las que se interviene.

El SAER tiene sus orígenes en la Oficina de Intermediación Hipotecaria inaugurada en julio de 2015 con el objetivo de intermediar con las entidades financieras en situaciones de sobreendeudamiento tras la adquisición de una vivienda habitual. En julio del 2016, el Ayuntamiento de Madrid pone en marcha el SAER con una estructura organizativa e institucional similar a la actual con el fin de dar respuesta a una problemática social de acceso a la vivienda que se agrava especialmente entre los estratos económicamente más vulnerables.

La evolución de la problemática social de exclusión socioresidencial ha continuado incrementándose tras la crisis económica alimentada por un mercado inmobiliario nacional, que en las grandes ciudades como Madrid refleja un encarecimiento progresivo de los precios de la vivienda en venta, nuevas restricciones aplicadas sobre créditos hipotecarios, y por último, una subida de los precios de arrendamientos junto a la dificultad añadida para el cumplimiento de las condiciones exigidas en la contratación (avales, nóminas, elevadas fianzas etc.).

Esta realidad inmobiliaria dificulta el acceso a la vivienda de las personas o familias en situaciones de riesgo de exclusión social. De hecho, el mercado inmobiliario y la precariedad laboral son factores de riesgo determinantes que pueden derivar en la pérdida de la vivienda, y si se produce dicha pérdida, a su vez se incrementa considerablemente el riesgo de exclusión social. Es por tanto necesario intervenir desde los distintos sistemas de política social (servicios sociales, vivienda/empleo) antes de que las personas o familias con estas dificultades acaben en situaciones de pobreza severa o marginalidad.

Muchos indicadores reflejarían esta situación, si nos referimos, por ejemplo, al riesgo de pobreza o exclusión social, ha ido incrementándose en el período del 2013 al 2016 y aunque ha descendido un punto en el 2017, ha alcanzado el 20,6% lo que supone una cifra todavía muy elevada. Por otra parte, el diferencial entre salarios y el Índice de Precios de la Vivienda, podemos constatar que sigue ampliándose en la actualidad considerando las previsiones estadísticas del INE y el Banco de España, lo que implica claramente que las personas y familias tendrán que hacer un mayor esfuerzo económico para acceder a la vivienda, y por tanto, que las situaciones de vulnerabilidad socioresidencial y de riesgo inminente de pérdida de vivienda continuarán incrementándose.

Como resultado de esta problemática, no solo han aumentado sino que se han diversificado las actuaciones ante las situaciones de pérdida de vivienda en las cuales intervenir.

En este contexto, en 2018 se ha incrementado la atención realizada por desahucios en los servicios sociales municipales de los distritos madrileños como consecuencia de ocupaciones y se han mantenido los casos por impagos de arrendamiento.

En el año 2018, en el SAER se han llevado a cabo un total de 3.132 intervenciones de distintas tipologías, tal y como se puede observar en el cuadro siguiente.

Tabla 71 Número de actuaciones realizadas en el 2018 por ámbitos de intervención

Ámbitos de intervención	Nº Actuaciones
INTERMEDIACIÓN EN CASOS DE RIESGO DE PÉRDIDA DE VIVIENDA Casos atendidos de endeudamiento hipotecario, desahucios por impagos de alquiler u ocupaciones.	1.525
GESTIÓN ALOJAMIENTOS ALTERNATIVOS Personas alojadas en Centro Pinar de San José 584, Viviendas solidarias gestionadas con entidades sociales, 99 y 339 personas alojadas. Viviendas de Emergencia Residencial (VER) de la EMVS, 232 viviendas y 269 familias valoradas en el 2018.	1.192
REALOJO DEL GALLINERO: Personas con las que se ha intervenido	183
ACTUACIONES DE COORDINACIÓN INSTITUCIONAL Juzgados, Defensor del Pueblo, Naciones Unidas: Emisión de informes sociales y valoraciones socioeconómica de casos a solicitud de otras entidades.	232
TOTAL	3.132

Fuente: Servicio de SAER

Aunque puede observarse claramente en la tabla que la intermediación sociojurídica y la gestión de alojamientos alternativos, continúan representando las áreas que más han concentrado la actividad del SAER, cabe destacar que, a medida que se ha ido diversificando la atención realizada, también lo han hecho la difusión y el conocimiento del Servicio entre la población. Destaca además, el incremento en los requerimientos y solicitudes institucionales recibidas desde el Defensor del Pueblo y el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas, entre otras.

Estos datos globales de la atención realizada se han estructurado en función de los ámbitos de intervención del SAER, y su desglose se explicará con detalle en los apartados de esta memoria.

5.1. Objetivos y metodología de intervención en SAER

El perfil socioeconómico de las personas usuarias, aunque con gran diversidad de matices y situaciones individuales, se correspondería con la categoría de “en situación de vivienda insegura” (“Insecure Housing”), según la clasificación denominada por sus siglas en inglés ETHOS¹⁴. Esta “Tipología Europea de Sin Hogar y Exclusión Residencial” identifica trece perfiles de personas sin hogar agrupados en 4 tipos generales, y la que corresponde a personas usuarias del SAER sería la siguiente (Tipología C):

- Viviendas Inseguras. Personas usuarias del Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER). Personas que viven en alojamientos inseguros. Es una situación temporal, en la que carecen de derechos legales. Generalmente son lugares que ocupan sin derecho (fenómeno “okupa”).
- Personas con requerimiento de abandono de la vivienda, realizado en los términos previstos en las leyes. Son personas que tienen que abandonar su vivienda porque no pueden pagar las cuotas de la hipoteca, por ejemplo.
- Personas que viven bajo amenaza de violencia por parte de personas con las que conviven.

¹⁴ European Typology on Homelessness and Housing Exclusion (ETHOS).

Los objetivos de la intervención realizada en el SAER, en el 2018 han sido los siguientes:

Objetivos generales:

- Analizar las situaciones de exclusión socioresidencial en el municipio de Madrid para promover la adopción de políticas sociales que aborden la insuficiencia de alternativas residenciales accesibles en nuestra ciudad, implementando medidas inclusivas tanto desde la prestación de alojamiento alternativo (PAA) como en materia de vivienda.
- Impulsar nuevas actuaciones que permitan generar alternativas a la falta de vivienda pública en la ciudad de Madrid.

Objetivos específicos:

- Prevenir la pérdida de la vivienda habitual a través de la intermediación con entidades financieras y fondos de inversión ofreciendo asesoramiento sociojurídico a los distintos distritos madrileños.
- Gestionar alternativas residenciales en situaciones de pérdida de vivienda.
- Realizar el seguimiento de las familias afectadas por un proceso de realojo, en la actualidad del asentamiento de "El Gallinero".

5.2. Metodología de intervención del SAER

Las personas o familias en situación de vulnerabilidad residencial que han de abordar un riesgo inminente de pérdida de vivienda, pueden acudir al SAER mediante las siguientes vías de acceso:

- Línea Madrid. Solicitando cita previa en el teléfono 010, para ser atendidos presencialmente.
- Cita-Net. Solicitud de cita previa online.
- Programa de gestión centralizada de citas, nuevo servicio institucional del que disponen por el momento solo dos distritos, con este sistema se puede también concertar una cita con el SAER.
- Acceso por derivación desde los servicios sociales de los distritos.

El Servicio ofrece atención social y jurídica individualizada a personas o familias que habiendo solicitado la consulta, cumplen además con los requisitos necesarios para iniciar el procedimiento de intervención del SAER, que se estructura básicamente en los siguientes procesos:

- Fase de información y asesoramiento inicial. Respuesta a la consulta realizada y solicitud de documentación necesaria en cada caso.
- Fase de apertura de expediente. Si cumple los requisitos para iniciar la intermediación, se recogen los documentos necesarios y se lleva a cabo la apertura del expediente.
- Fase de análisis de la situación socioeconómica de las personas o familias afectadas, con el objetivo de planificar las actuaciones de intermediación dependiendo del caso que se trate, ya sea un caso de endeudamiento hipotecario, o algún tipo de desahucio por impago de alquiler o por ocupación.
- Fase de intermediación y gestión de actuaciones necesarias. Además de la atención sociojurídica que el caso pueda requerir, paralelamente a la intermediación se procede a garantizar la cobertura de las necesidades básicas de la persona o unidad familiar y, si el

caso lo requiere porque la pérdida de la vivienda ya se ha producido, se lleva a cabo también la gestión de alojamiento alternativo.

- Fase de coordinación y seguimiento de actuaciones. Paralelamente a la acciones de intervención señaladas en las fases anteriores.

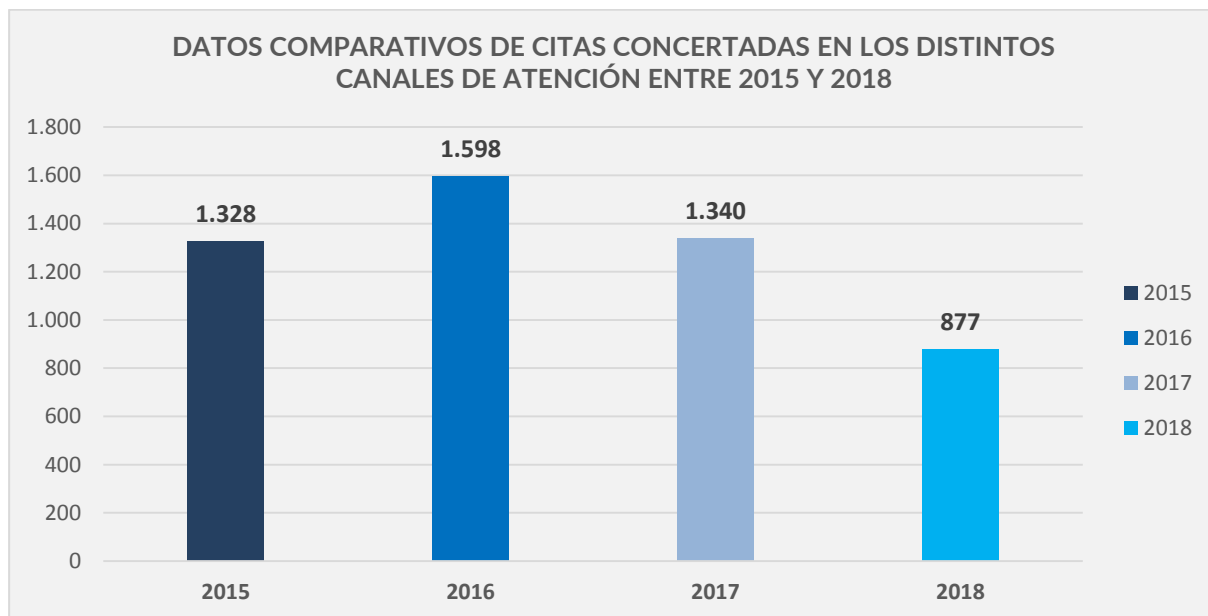


Gráfico 4 Fuente Servicio de SAER

Como se puede apreciar en el cuadro la disminución de las citas concertadas en el 2018 viene dada por la disminución de casos de endeudamiento hipotecario.

5.3. Intermediación en casos de riesgo inminente de pérdida de vivienda

El objetivo de este ámbito es prestar acompañamiento de carácter social y/o jurídico a las personas o unidades familiares en vulnerabilidad residencial desarrollando todas las acciones necesarias para conservar la vivienda o favorecer una alternativa generada desde el alojamiento actual. Esta atención puede ser de tres tipos, según la demanda recibida:

- Endeudamiento hipotecario
- Impagos de arrendamientos
- Ocupaciones

Para llevarlo a cabo se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Información y asesoramiento en relación con las dificultades en el pago del préstamo hipotecario de la vivienda habitual.
- Intermediación hipotecaria entre las familias y las entidades financieras para la búsqueda de soluciones que posibiliten el mantenimiento en la vivienda
- Apoyo profesional y acompañamiento para afrontar las consecuencias de la situación de sobreendeudamiento y orientación en la búsqueda de una alternativa habitacional o en su caso la reparación de la economía familiar.
- Orientación a los profesionales de servicios sociales y a las familias en situación de vulnerabilidad residencial derivada de situaciones sobrevenidas (lanzamientos por impago de alquiler o por ocupaciones) y con dificultades económicas para acceder al mercado libre de alquiler de vivienda.

- En las situaciones en las que se ha considerado necesaria la orientación jurídica previa a la intermediación o a lo largo del proceso, se ha contado con la orientación jurídica del Servicio de Asesoramiento Doméstico de la OMIC Central, prestado a través de los profesionales jurídicos expertos en productos hipotecarios y en materia de consumo.

5.3.1. Atención sociojurídica en casos de endeudamiento hipotecario

Las vías de acceso son las que se han definido en el apartado correspondiente (Línea Madrid, Cita-Net, Programa de Citas). **Los requisitos establecidos para solicitar la intermediación son:**

- Aceptación voluntaria de la intermediación y el compromiso de participación activa en la formulación de la propuesta realizada.
- Que su vivienda habitual y única hubiera sido puesta en garantía de algún crédito, con dificultades para hacer frente a las obligaciones del pago
- Que el préstamo solicitado no hubiera superado los 300.000 €
- Que no dispusieran de otra vivienda alternativa
- Que los otros bienes patrimoniales de los que dispusiera el deudor/ deudores, no tuvieran valor suficiente para hacer frente al crédito hipotecario
- Propuesta de resolución entre los agentes intervinientes, ajustándose al marco normativo y teniendo en cuenta la situación social y la capacidad económica de la familia, con el objetivo de conseguir un acuerdo entre las partes.

El SAER responde ante estos casos ofreciendo atención social y jurídica a las personas o familias endeudadas mediante la valoración y análisis de su capacidad económica, el apoyo a la búsqueda de alternativas y paralelamente, un proceso de intermediación con la entidad financiera y/o de crédito para llegar a una solución que evite la pérdida de la vivienda.

En este ámbito de atención a los casos de endeudamiento hipotecario, la intervención puede prolongarse más de uno o dos años, teniendo que reactivar el expediente e iniciar nuevas actuaciones en el siguiente período, tal y como se refleja en los datos de atención. Que la intervención se alargue en el tiempo, puede significar por tanto, un impacto positivo ya que supone siempre un aplazamiento en la pérdida de la vivienda. Desde el SAER, se va revisando la situación socioeconómica de las personas afectadas que, en caso de agotar las alternativas en el transcurso del tiempo sin haber resuelto el endeudamiento, y por tanto la recuperación de su vivienda habitual, pone en marcha la búsqueda de alternativas residenciales.

A pesar del ligero descenso en los datos de atención en casos de endeudamiento hipotecario, dadas las características específicas que supone este tipo de intervención, el análisis cualitativo desvela un impacto positivo de la gestión realizada puesto que en el 2018 ha habido menos atenciones en esta tipología como resultado de las distintas modalidades de aplazamientos conseguidas en el 2017.

De hecho, cuando el proceso de intermediación con las entidades financieras y fondos de inversión, deriva en acuerdos de reestructuración del pago de la deuda, alquiler social o una moratoria, esto podría suponer una oportunidad de mejora en la situación socioeconómica de las personas afectadas, y por tanto, una posibilidad más de evitar la pérdida de vivienda.

Teniendo en cuenta que es una característica específica de la intervención el requerir actuaciones durante más de uno o dos años, los casos de endeudamiento hipotecario han de reactivarse en el momento en que sea necesario desarrollar nuevas acciones de intermediación con los expedientes de las personas atendidas.

Tabla 72 Nº de casos de endeudamiento hipotecario del 2018 según año de inicio del expediente

Casos según año de inicio	Número de casos atendidos en 2018
Casos iniciados en 2018	
Atención presencial 178	203
Derivados desde distritos 25	
Casos anteriores reactivados	
83 casos de 2015/2016	212
129 de 2017	
TOTAL	415

Fuente: Servicio de SAER

La tabla anterior muestra, por un lado los nuevos casos cuya atención se ha iniciado en el 2018, ya sean personas que han accedido al SAER presencialmente con cita previa (178) o bien, derivadas desde los distritos (25), que son un total de 203.

Por otro lado, se observa que han sido 212 los casos iniciados en años anteriores que han requerido actuaciones en el 2018.

De estos, 83 comenzaron en 2015/2016 y 129 en el 2017 se ofrece el desglose en la siguiente tabla que muestra la evolución comparativa de la atención en endeudamiento hipotecario realizada en el 2018 según situación del expediente y año de inicio del mismo.

Tabla 73 Nº casos de endeudamiento hipotecario del 2018 según año de inicio y situación del expediente

Casos según situación del expediente	Iniciados en 2015/2016	Iniciados en 2017	Iniciados en 2018	Total
Cerrados	26	59	63	148
Resueltos	16	25	35	76
En trámite	41	45	105	191
TOTAL	83	129	203	415

Fuente: Servicio de SAER

Como se aprecia bien en el gráfico a continuación, los datos muestran el volumen de trabajo en el ámbito de intervención del endeudamiento hipotecario durante el 2018, porque además de los 203 nuevos casos iniciados en dicho año, ha tenido un gran componente de casos de años anteriores: un mayor porcentaje del 2017, con un total de 129 expedientes reactivados, pero también las 83 personas atendidas cuyos expedientes se abrieron entre 2015 y 2016.

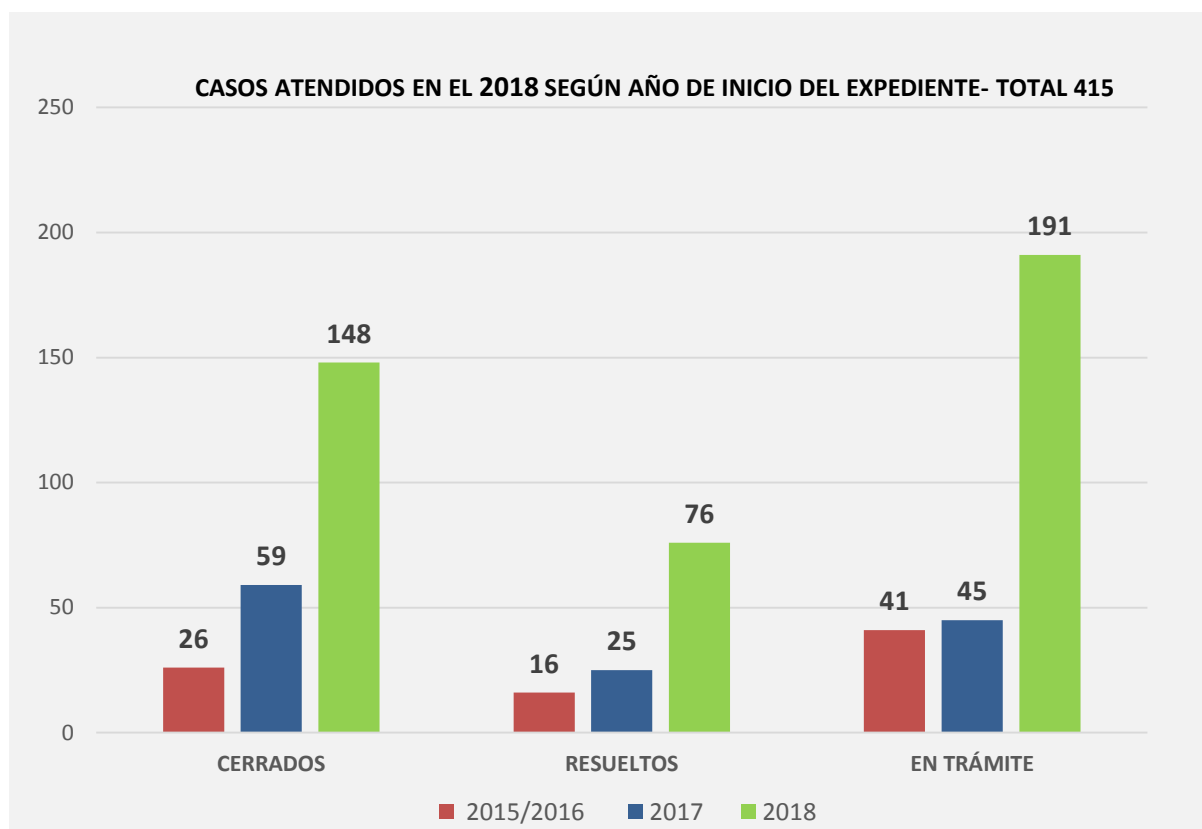


Gráfico 5 Fuente: Servicio de SAER

Además de la información y consulta ofrecida, **las acciones de intermediación social y jurídica** requeridas en este ámbito comprenden varias posibles modalidades de gestión a realizar con las entidades financieras y fondos de inversión, entre otras. Sobre las múltiples opciones posibles que se gestionan mediante la intermediación con personas y familias usuarias del Servicio están las que se pueden ver en el siguiente cuadro.

5.3.2. Atención sociojurídica en casos de desahucios por ocupaciones o impago de arrendamientos

El SAER ha realizado un trabajo de coordinación con los 21 distritos ante los lanzamientos judiciales no hipotecarios de familias en situación de vulnerabilidad residencial provenientes de desahucios por ocupaciones o impagos de alquiler. **En el SAER, a lo largo de 2018 se remitieron un total de 950 derivaciones.** La distribución por distritos se refleja en el gráfico de la página siguiente.

- Atención sociojurídica en casos de desahucios por ocupaciones
 - Los Servicios Sociales municipales, vienen interviniendo con familias vulnerables que residen en viviendas ocupadas. Este fenómeno social ha ido creciendo a consecuencia del aumento de desahucios por ejecuciones hipotecarias e impagos de alquiler, el aumento del desempleo o de familias que aun estando empleadas perciben bajos salarios y al aumento de los precios de la vivienda en alquiler dentro del municipio de Madrid que hace inviable que familias de los sectores sociales más desfavorecidos puedan acceder a una vivienda en el mercado libre.

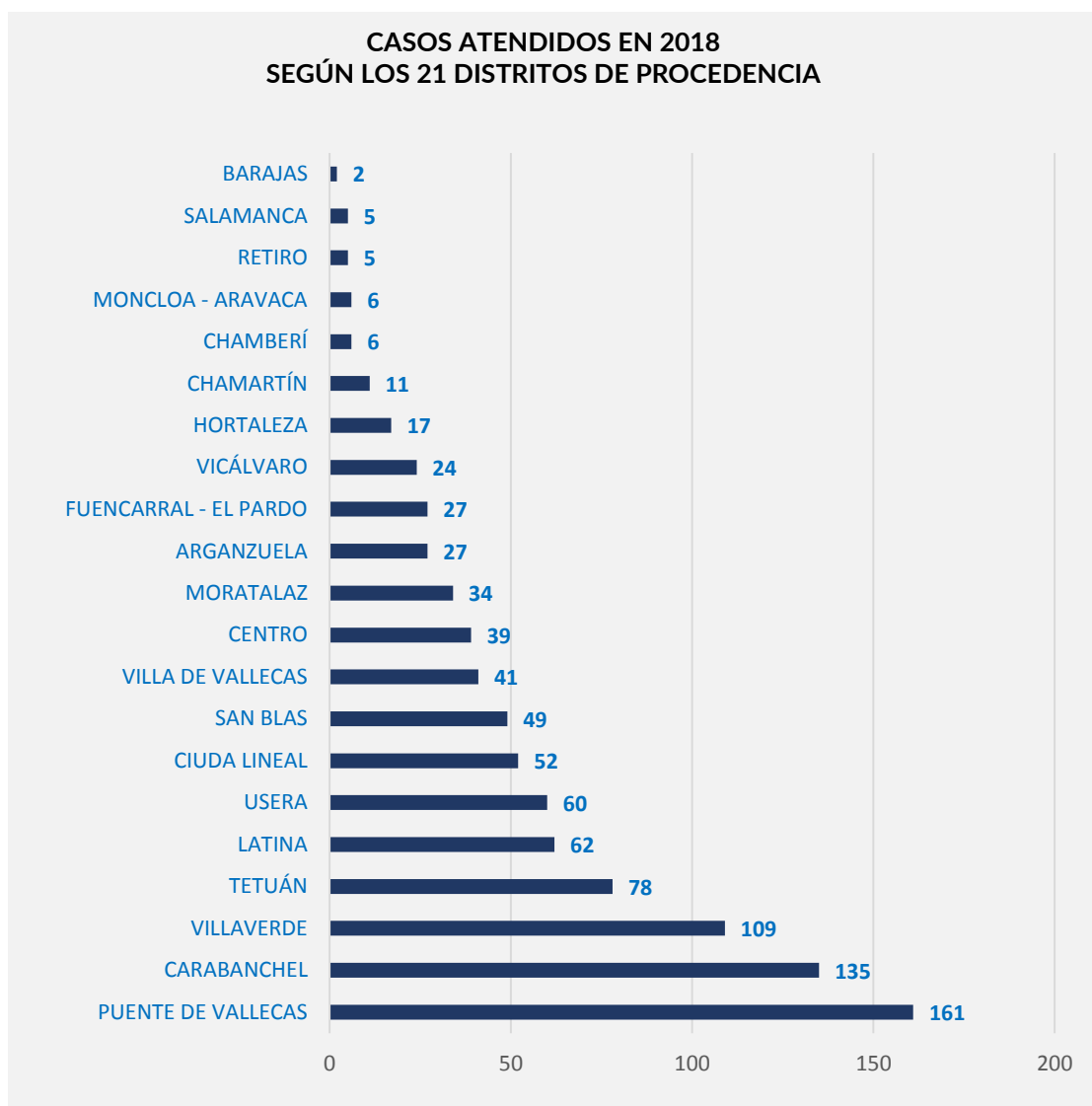


Gráfico 6 Fuente: Servicio de SAER

- Si la titularidad de la vivienda corresponde a un particular desde SAER se asesora al distrito para que en base a la valoración de la vulnerabilidad residencial de la unidad familiar, derive el informe social al Juzgado con el fin de que este valore el aplazamiento del lanzamiento en tanto se consigue una alternativa residencial en el marco de la legislación vigente (Reforma por la Ley 5/2018 de 11 de junio de la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil, en relación con la ocupación ilegal de viviendas).
- Si la titularidad de la vivienda corresponde a una persona jurídica se le solicitará al distrito que remita al SAER un informe social acompañado de la documentación judicial y el documento de cesión de datos, con el fin de poder intermediar con la entidad para suspender el lanzamiento y posibilitar el estudio de alquiler social en aquellos casos en que exista vulnerabilidad social, escasos ingresos económicos y la entidad esté dispuesta a aceptarlo o bien estudiar desde el distrito una alternativa habitacional.

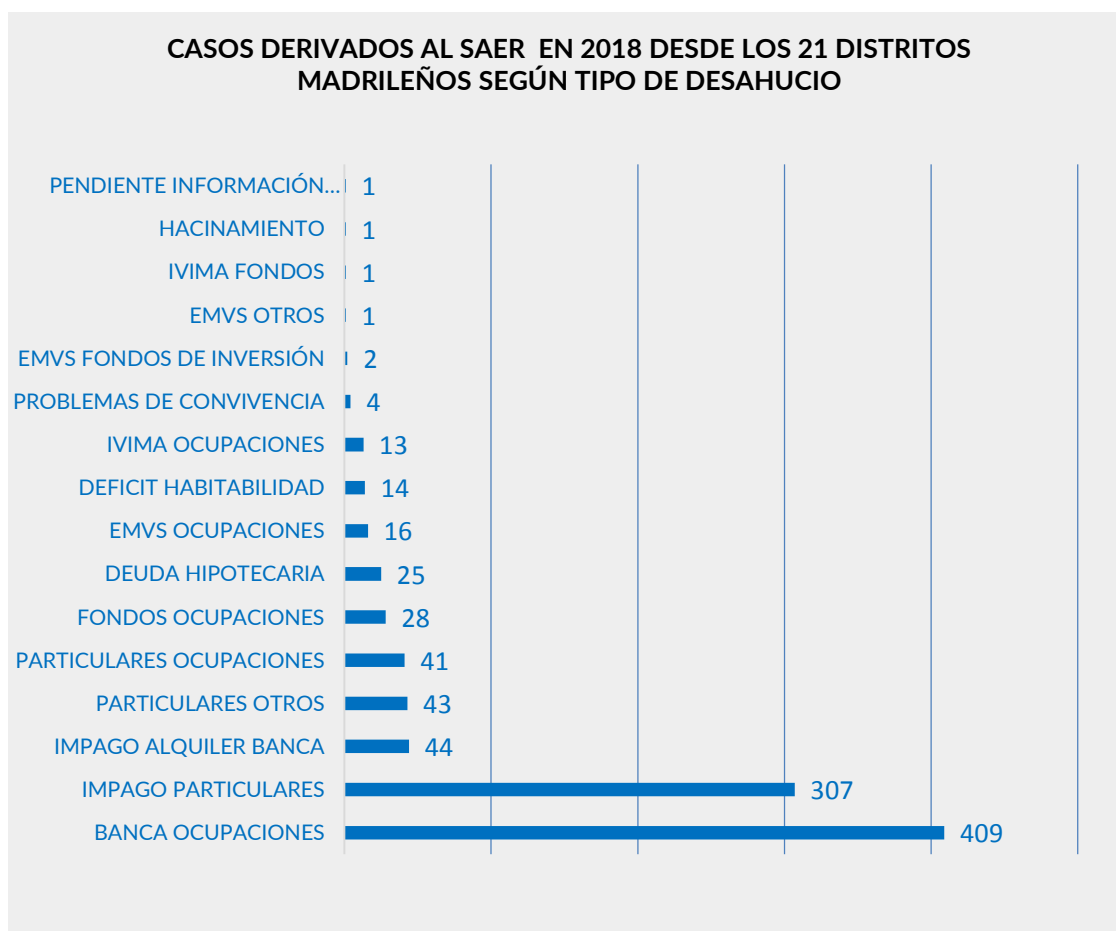


Gráfico 7 Fuente: Servicio de SAER

Esta actuación coordinada entre los profesionales de la red de ASP de los 21 distritos, el SAER y personas jurídicas propietarias de las viviendas, permite reducir el impacto de los lanzamientos. Entre las distintas alternativas en el año 2018 destacan las intervenciones de emergencia realizadas por el Samur Social y la colaboración de las entidades financieras realizando aplazamientos de estos lanzamientos y estudiando y concediendo en algunos casos alquileres sociales, además de la puesta en marcha de recursos de alojamiento alternativo por parte del Ayuntamiento de Madrid.

- Atención socio-jurídica en casos de desahucios por impago de arrendamientos
 - En las derivaciones recibidas por el SAER desde los distritos en casos de desahucios por impago de alquiler se puede diferenciar entre aquellos impagos en los que la titularidad de la vivienda la ostenta un particular y los impagos de viviendas pertenecientes a una persona jurídica (entidades financieras, etc.).
 - En el caso de los impagos de alquileres a particulares desde SAER se asesora al distrito para que, en base a la valoración que hayan realizado de la situación de vulnerabilidad social de la unidad familiar, remitan un informe social al Juzgado, con el fin de paralizar el lanzamiento en tanto se gestiona una alternativa residencial. Paralelamente, si cumple los requisitos para su adscripción a una Prestación de Alojamiento Alternativo, se solicita al distrito que envíe el informe social y la documentación relevante relativa al desahucio, con el fin de que, si cumple el perfil, se gestione su derivación y su inclusión en dicho Programa.

Tabla 74 Nº casos atendidos en 2018 derivados de los distritos según alternativas propuestas

Tipo de alternativas propuestas	Total
CIERRES PENDIENTES	636
RECURSO SAMUR SOCIAL	27
NO CUMPLE REQUISITOS	19
VIVIENDA EMERGENCIA RESIDENCIAL (EMVS)	16
ALQUILER SOCIAL BANCOS	13
RECURSOS MUNICIPALES (Viviendas de Integración Social, Viviendas solidarias distritales, proyecto APOI, Viviendas EMVS, etc.)	38
PROPIOS MEDIOS (alojamiento en red sociofamiliar, alquiler por cuenta propia, etc.)	199
CONCESIÓN VIVIENDA PÚBLICA IVIMA	2
TOTAL	950

Fuente: Servicio de SAER

Respecto a los expedientes no cerrados de familias vulnerables, en la mayoría de las situaciones, se han ido negociando con las entidades aplazamientos de los lanzamientos, con el compromiso de seguir realizando un seguimiento y una intervención social intensiva por parte de los Servicios Sociales de ASP centrada principalmente en la búsqueda de alternativas de alojamiento a corto/ medio plazo y para el pago de la deudas.

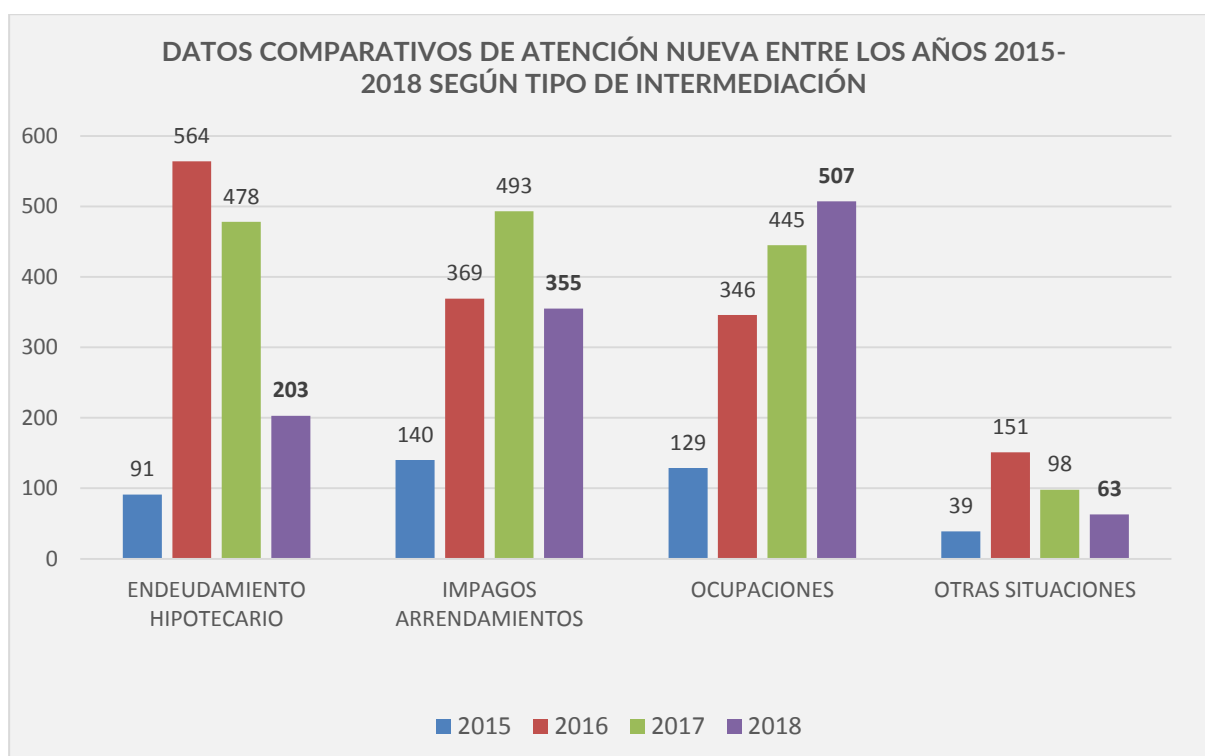


Gráfico 8 Fuente: Servicio de SAER

Las diferencias en los indicadores relativos a la atención en situaciones de pérdida de vivienda por impago de arrendamientos y por ocupaciones que corresponden al año 2018, viene dada fundamentalmente por los cambios en el marco normativo (Reforma de la Ley 5/2018) y los

intentos de cambio en relación a los arrendamientos que quedan en suspenso hasta el 1 de marzo de 2019.

En el caso de las ocupaciones, implican una obligación por parte de los juzgados de comunicar a servicios sociales, previo consentimiento de las personas interesadas y una estipulación clara de la inmediatez en la recuperación de la vivienda cuando se trata de persona física, entidad sin ánimo de lucro y entidades públicas, lo que refuerza la posibilidad de intermediación en caso de entidades financieras, fondos de inversión y similares. Respecto de los lanzamientos por imago de arrendamiento, establece en el caso de situaciones de vulnerabilidad social, la posibilidad de aplazar hasta un mes cuando la propiedad es persona jurídica y hasta tres si es persona jurídica. Por ello, la actuación desde los servicios sociales municipales, y concretamente desde SAER, se enmarca en una demanda desde los centros de servicios sociales, fundamentalmente cuando la propiedad es entidad jurídica.

Las diferencias comparativas en la intermediación realizada entre los años 2016 y 2018 se deben en gran parte a dichos cambios legales, se percibe que en el 2018 se han incrementado los casos iniciados en desahucios por ocupación, apenas han variado los impagos de arrendamientos respecto al 2017, y en general, han descendido la atención a otras situaciones y a los casos de endeudamiento hipotecario.

En cuanto a la evolución respecto al año 2017, se observa un descenso en todas las tipologías de intervención en el 2018 a excepción de los casos de desahucios por ocupación.

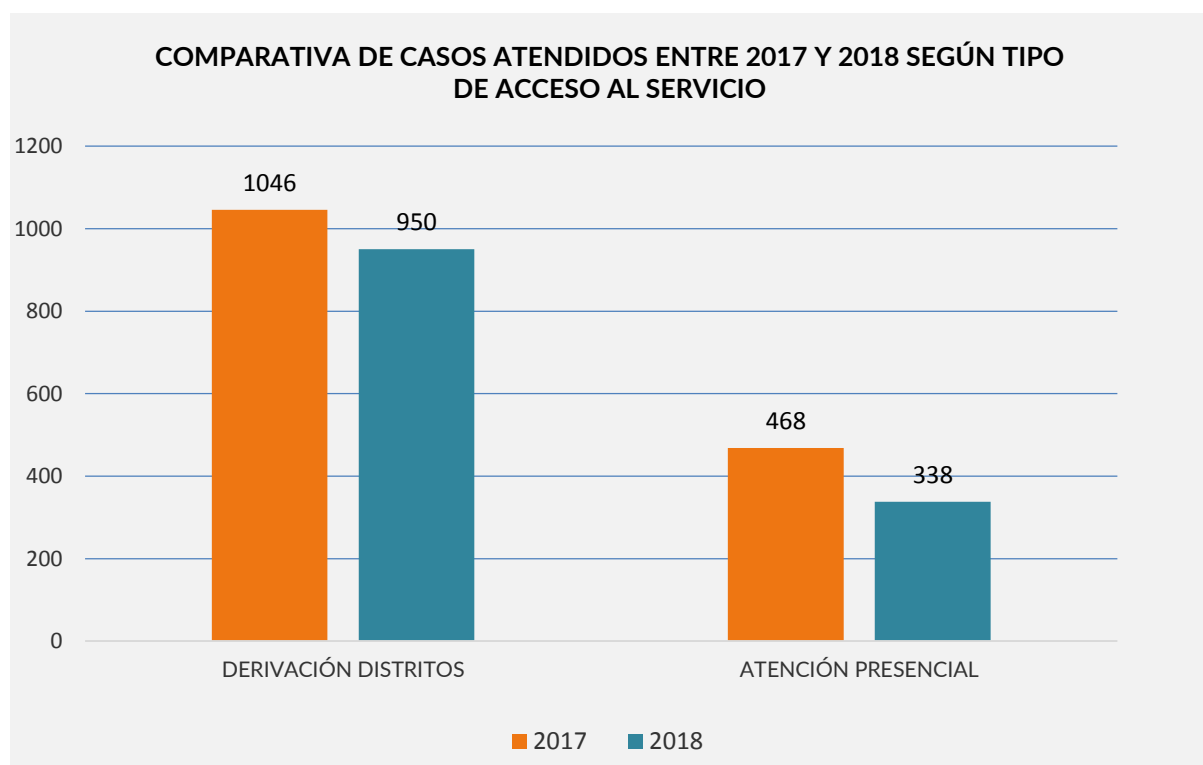


Gráfico 9 Fuente: Servicio de SAER

5.4. Intermediación con personas jurídicas

Desde SAER intermediamos con los casos derivados de Atención Social Primaria relativos a desahucios por ocupaciones o por impagos de alquiler de viviendas pertenecientes a entidades financieras, con el fin de solicitar a la entidad un aplazamiento del lanzamiento, un alquiler social (si no está fijado el lanzamiento) o un aplazamiento y un alquiler social.

Estas familias deberán estar en intervención social o haber sido valoradas positivamente por Atención Social Primaria, mantener una implicación y una colaboración durante el proceso y que haya una ausencia de conflictividad vecinal. Asimismo, deberán contar con ingresos económicos reglados para poder optar a su regularización a través de un alquiler social.

En los casos de impagos de alquiler social de vivienda perteneciente a entidades financieras, es posible solicitar el aplazamiento si se acreditan documentalmente las circunstancias sobrevenidas que les han impedido asumir el pago de la deuda, así como una propuesta de plan de pagos.

Durante el año 2018 han estado tramitándose un total de 464 casos, de los cuales continúan abiertos 409 en 2019 y se cerraron 55 por diferentes motivos entre los que destacan los que se observan en la tabla, en ella se detalla dicha información.

Tabla 75 Datos de la intermediación realizada con personas jurídicas en el 2018

<i>Situación de los casos</i>	<i>Total</i>
ABIERTOS	409
CERRADOS. Se han ejecutado los lanzamientos por diversas causas siendo las más frecuentes: entrega voluntaria de llaves, abandono saliendo del domicilio por sus propios medios, el juzgado no acepta la suspensión, etc.	55
TOTAL	464

Fuente: Servicio de SAER

Los alquileres sociales son la alternativa más frecuente gestionada tras la intermediación, que como se percibe en la tabla a continuación, se han firmado un total de 98 en el 2018 y 66 estaban en proceso de formalización (pendientes de firma o algún documento necesario), además otros 238 casos continuaban en proceso de valoración, con lo que es previsible que se terminen resolviendo en el 2019.

Tabla 76 Casos abiertos de intermediación con personas jurídicas en el 2018 según alternativas propuestas

<i>Tipo de alternativas propuestas</i>	<i>Total</i>
Propuesta de alquiler a precio de mercado	3
Contratos alquileres sociales firmados	98
Contratos en proceso de formalización	66
Prórrogas de alquiler social	4
En estudio de alquiler social	238
TOTAL	409

Fuente: Servicio de SAER

5.5. Apoyo técnico a los profesionales de atención social primaria

El Servicio de Atención a la Exclusión Socioresidencial apoya técnicamente a los equipos de profesionales que desempeñan sus funciones en los Centros de Servicios Sociales distritales a través de:

- Información y asesoramiento a los profesionales de referencia en aquellos casos de familias o personas en situación de exclusión socioresidencial que lo requieran.
- Emisión de informes a los Juzgados u otros Organismos que los soliciten.
- Información de cambios legislativos o nuevas medidas de las Administraciones Públicas en materia de exclusión socioresidencial.

Las actuaciones realizadas en esta línea han sido, entre otras:

- Asignación de una trabajadora social de referencia de SAER a cada distrito para asegurar una comunicación ágil y fluida.
- Coordinación periódica con las interlocutoras de vivienda de cada distrito.
- Envío puntual por correo electrónico de todas las novedades en materia de exclusión socioresidencial.
- Avanzar en un modelo unificado de valoración y atención de las situaciones de exclusión socioresidencial.

5.6. Gestión de alojamientos alternativos

Desde SAER se ha tramitado y facilitado el acceso a alojamientos alternativos del Ayuntamiento de Madrid (propios, recursos de Área y distritos) y la coordinación con entidades sociales de las Viviendas Solidarias destinadas a familias.

Programa de viviendas solidarias con entidades destinadas a familias

El Programa pone a disposición de Entidades y Organizaciones Sociales, entre cuyos fines figure la lucha contra la exclusión social y/o residencial, un número determinado de viviendas propiedad de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS) en régimen de arrendamiento con un precio inferior al mercado, para cederlas temporalmente a las personas o familias que cumplan los requisitos del programa, con el objetivo de prevenir situaciones de exclusión residencial y favorecer su inclusión social.

Además de las unidades familiares que han continuado la intervención en el 2018, las nuevas familias atendidas han sido un total de 29.

Participan en el Programa las personas y familias que se encuentren en una situación de exclusión residencial por una situación sobrevenida y que acepten participar en un proyecto de intervención individual o familiar (Anexo I Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo de Madrid SA, para la cooperación en la gestión del programa de Viviendas Solidarias con Entidades, en la ciudad de Madrid).

Las entidades adscritas al Programa de Viviendas Solidarias con proyectos de intervención dirigidos a familias en situación de vulnerabilidad residencial son siete y tienen adjudicadas un total de 99 viviendas. Desde SAER realizamos el seguimiento en el cumplimiento de los objetivos y la coordinación de las familias que se encuentran alojadas en las viviendas de estas entidades que han suscrito el Convenio.

A continuación se detallan las entidades, número de viviendas asignadas, modalidad familiar y modalidad de convivencia: En el Programa se encuentran residiendo en la actualidad 174 mujeres y 165 hombres.

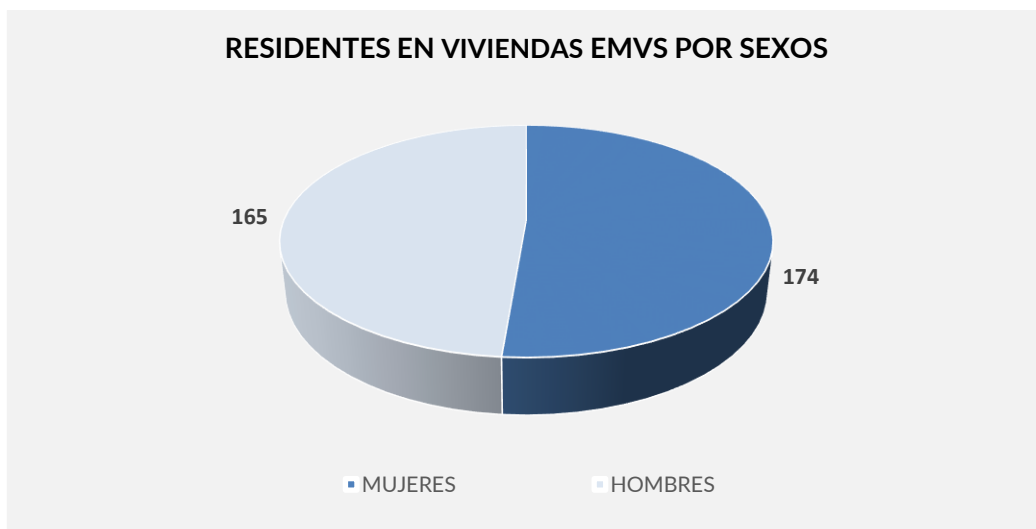


Gráfico 10 Fuente: Servicio de SAER

Tabla 77 Distribución de las 99 viviendas asignadas según entidades, tipología familiar y modalidad de convivencia

Entidad	Nº viviendas asignadas	Modalidad familiar	Modalidad convivencial
Cáritas	40	Familias	Unifamiliares
Fundación Diversitas	3	Familias	Compartidas
Fundación Tengo Hogar	12	Familias	Unifamiliares
Asociación Mujeres Opañel	4	Familias	Unifamiliares
Cruz Roja Española	20	Familias	Unifamiliares
Provivienda	18	Familias	Unifamiliares
Asociación Alternativa en Marcha	2	Mujeres con cargas familiares	Compartidas

Fuente: Servicio de SAER

- Alternativa En Marcha

Tiene cedidas dos viviendas destinadas a mujeres con cargas familiares no compartidas. En la actualidad residen cuatro familias, con un total de 10 personas, de las que 7 son mujeres y 3 hombres, que comparten alojamiento. Realizan una intervención intensiva con las familias alojadas y el tiempo de estancia suele cumplirse. Hay movilidad en el recurso.

- Cáritas

Tiene cedidas 40 viviendas destinadas a familias. En la actualidad residen 40 familias (no comparten alojamiento), 135 personas, de las cuales 69 son hombres y 66 son mujeres, cuya distribución por edad y género es la que se observa en la tabla. En cuanto a los perfiles de las familias se puede destacar que aproximadamente la mitad son familias monomarentales.

- **Fundación Diversitas**

Tienen cedidas tres viviendas que son compartidas por cinco familias. En la actualidad residen 18 personas, de ellas 10 hombres y 8 mujeres. Hay movilidad de familias, que acceden al recurso tras un período previo de conocimiento por parte de la Fundación. El recurso de vivienda es un complemento al Programa de Búsqueda de Empleo que desarrollan en su sede. Durante el 2018, al menos dos de las familias residentes en las viviendas gestionadas eran familias monomarentales.

- **Fundación Tengo Hogar**

Tienen cedidas doce viviendas donde residen 12 familias (no comparten). En la actualidad residen 37 personas, 18 hombres y 19 mujeres. Tienen un programa de acompañamiento e inserción sociolaboral. Actualmente sólo derivan a la prestación de alojamiento a aquellas familias que llevan en intervención un tiempo previo. Casi la mitad de las familias residentes en el 2018 eran monomarentales.

- **Asociación Mujeres Opañel**

Tienen cedidas cuatro viviendas donde residen cuatro familias (no son compartidas), un total de 10 personas, de ellas 5 hombres y 5 mujeres. En reunión mantenida con la entidad mostraron su intención de no seguir con la gestión de las viviendas debido a problemas presupuestarios. No ha habido movilidad en la ocupación.

- **Cruz Roja Española**

Tienen cedidas 20 viviendas unifamiliares, donde residen 20 familias, con un total de 89 personas, de ellas 42 hombres y 47 mujeres. Tienen programa de seguimiento e intervención. Se realizan coordinaciones conjuntas Cruz Roja, SAER y servicios sociales del distrito de Villaverde, donde se encuentran ubicadas las viviendas.

Este año se han ido dos unidades familiares y en la mesa de coordinación se han seleccionado a las dos familias que han ocupado las viviendas. De las familias residentes en el 2018, hubo 8 que eran de tipología monomarental.

- **Provivienda**

Tienen cedidas 10 viviendas unifamiliares, donde residen 10 familias, 40 personas, de las cuales 15 son hombres y 25 son mujeres,

- **Coordinación Con Las Entidades**

Desde SAER se estableció una primera reunión de contacto durante el año 2018 con todas las entidades adscritas al programa de viviendas solidarias con proyectos de intervención dirigidos a familias en situación de vulnerabilidad residencial.

Tras esa primera toma de contacto han surgido tres líneas de coordinación y seguimiento del Convenio:

- Entidades con las que ha sido posible iniciar un proceso de coordinación y seguimiento presencial y realizar una valoración conjunta de la demanda para acceder al programa: Cruz Roja
- Entidades con las que únicamente ha sido posible un proceso de coordinación y seguimiento fundamentalmente telemático, en el primer periodo del 2019 se ha iniciado un modelo de coordinación similar al de Cruz Roja. Aceptan casos para sus programas de intervención, valorando luego ellas si acceden a su programa de vivienda: Asociación

Alternativa en Marcha, Fundación Diversitas, Fundación Tengo Hogar, Provivienda y Caritas.

- Con las entidades restantes no ha iniciado un proceso de información y seguimiento estable, en el caso de la Asociación Luz Casanova se iniciará en breve y con la Asociación de Mujeres Opañel está en proceso de baja el Convenio (por falta de medios materiales y personales), la información disponible de la entidad hasta el momento es que ha devuelto tres viviendas sin residentes y para la devolución de la cuarta ocupada tenían prevista una reunión con la EMVS el día 6 de marzo.

En el seguimiento realizado con las entidades hemos comprobado como existe una mayor movilidad de familias cuando el proyecto se desarrolla en viviendas compartidas (Alternativa en Marcha y Fundación Diversitas) o existe una intervención personalizada e intensiva (Cruz Roja).

5.7. Valoración de las familias residentes en las viviendas adjudicadas dentro del programa de emergencia residencial EMVS

El Programa de Emergencia Residencial surge con el objetivo de atender la necesidad inmediata de alojamiento derivado de situaciones sobrevenidas, ajenas a la voluntad de los afectados, que comporten la pérdida inminente de vivienda motivadas por declaración de ruina por derrumbe, incendio u otras circunstancias excepcionales que afecte a residentes que ostentan título legal de uso u ocupación de la finca afectada, así como de forma excepcional, aquellas familias afectadas por pérdida de vivienda procedentes de desahucios judiciales por falta de pago o ejecuciones hipotecarias. El acceso a estas viviendas viene regulado por el Convenio suscrito entre el Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo con la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo (EMVS), este Convenio se inicia en el año 2015 y permanece vigente durante los años 2015, 2016 y 2017.

Durante este tiempo accedieron al programa 332 unidades familiares cuyas condiciones económicas con el transcurso del tiempo no mejoraron para poder acceder a una vivienda de alquiler en el mercado libre, máxime con el alza en el precio que están viviendo los inmuebles en el municipio de Madrid.

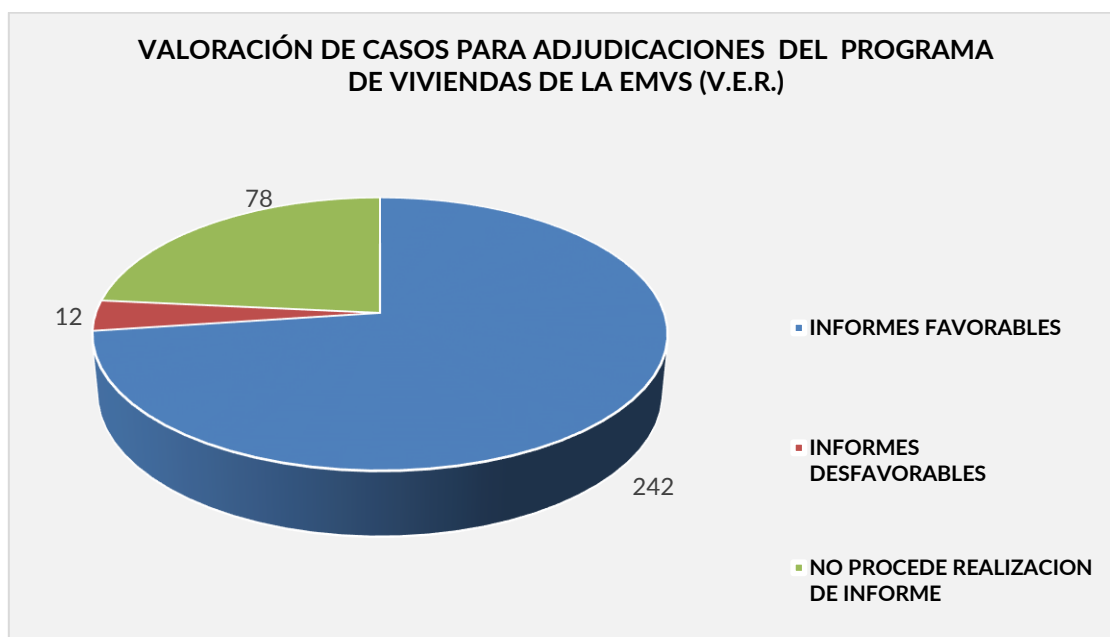


Gráfico 11 Fuente: Servicio de SAER

Esta circunstancia dificulta la transitoriedad del recurso y la opción factible para salir del programa es el acceso a una vivienda pública. Se incumple por tanto una de las premisas que impulsan este recurso, la temporalidad en la estancia, al no existir una alternativa real en el mercado libre.

Desde SAER se han valorado dichas unidades familiares con el fin de informar a la EMVS acerca de su idoneidad para acceder a una vivienda de atención prioritaria con carácter definitivo.

Para ello se siguieron los siguientes criterios de valoración:

- Exentas de deudas o con deudas asumibles a través de planes de pago.
- No conflictividad vecinal
- Cumpliendo requisitos adjudicación vivienda (Reglamento EMVS)
- No teniendo capacidad para tener una alternativa residencial (renta disponible y red familiar).

Se ha emitido informe de 254 unidades convivenciales, de los cuales 242 han sido favorables y 12 han sido desfavorables. En 78 casos, tras investigar su situación, no ha sido preceptiva la emisión de informe por los motivos que se exponen a continuación.

- Adjudicada vivienda de alquiler con carácter definitivo EMVS/AVS: 48
- Fallecimiento: 2
- Retorno a su país de origen: 2
- Propios medios: 6
- Ingreso en Prestación de Alojamiento Alternativo: 2
- Cambio de residencia: 3
- Abandono: 10
- No son VER: 5

5.8. Realojo del asentamiento “El Gallinero”

Con el objetivo de facilitar una alternativa habitacional a todas las unidades convivenciales que se encuentran incluidas en el censo del conocido como asentamiento chabolista de “El Gallinero”, las actuaciones realizadas se han iniciado en el año 2017 y responden a los objetivos que se recogen a continuación:

- Realizar una propuesta de itinerario de inserción socioresidencial para cada una de las unidades convivenciales contempladas en el censo elaborado por la Comunidad de Madrid junto con los servicios sociales del distrito (ASP), a través de la encomienda de gestión que estaba vigente hasta el 31 de diciembre de 2017.
- Coordinar todas las actuaciones municipales en el asentamiento con el objeto de realizar una intervención que no cause un impacto negativo en el entorno, respete a sus habitantes y no agrave las actuales condiciones en las que residen, preparando su salida del asentamiento.
- Favorecer un espacio de participación comunitaria de todos los agentes sociales y habitantes en “El Gallinero”.
- Impulsar todas aquellas acciones precisas para promover el acceso a vivienda pública, prestación de alojamiento alternativo o el regreso a país de origen.

Las propuestas ofrecidas inicialmente en el proceso de realojo fueron las siguientes:

- Vivienda en régimen de alquiler social en la EMVS.
- Alojamiento alternativo
- Apartamento para mayores
- Retorno a Rumanía.

5.8.1. Valoración inicial de familias alojadas en el asentamiento

El censo inicial de "El Gallinero" incluía un total de 43 familias compuestas por **183 personas**, en su mayoría de etnia gitana y origen rumano, que desglosados por sexos fueron **96 mujeres y 87 hombres**. Cabe señalar además que entre ellos se contabilizaron inicialmente 102 menores.

Tabla 78 Nº de personas valoradas en el censo inicial del "Gallinero" por sexos

Población atendida	Nº
Mujeres	96
Hombres	87
TOTAL	183

Fuente: Servicio de SAER

Este proceso supuso un trabajo arduo de análisis de cada caso individual valorando los distintos aspectos relativos a documentación, trámites a realizar, y también las posibilidades de acuerdos y compromisos mínimos necesarios para abordar el proceso de realojamiento institucionalmente y de acuerdo al contexto normativo vigente.

Tras la elaboración del censo inicial y su análisis se concluyó que 20 unidades familiares no se realojaron por distintos motivos, que se detallan en el cuadro siguiente, aunque la causa más significativa fue el abandono del asentamiento por parte de 16 familias, además de otros motivos de carácter más excepcional como se puede ver.

Tabla 79 Nº de familias valoradas no participantes en el realojamiento según motivo de la exclusión

Motivo de la exclusión	Unidades Familiares
Abandono del asentamiento voluntario	16
Incumplimiento de perfil	2
No aceptación de la propuesta de realojo	1
Fallecimiento	1 (persona)
TOTAL	20

Fuente: Servicio de SAER

En cuanto a los resultados de la intervención referidos al proceso de realojo, se está prestando seguimiento a 88 personas como se puede comprobar en el cuadro siguiente. En síntesis fueron un total de 9 familias a las que se adjudicaron viviendas de la EMVS en régimen de alquiler social, otras 4 familias es previsible que accedan durante el 2019 a una vivienda de la Agencia de la Vivienda Social en el marco del Convenio, una desistió del proceso alojándose en un recurso del Samur Social y otra familia que accedió a un alojamiento con la entidad ACCEM.

Ninguna de las personas participantes en el proceso de realojo inicial optó por incorporarse a los Apartamentos para Mayores, respetando la autodeterminación de la familia en esta situación, existiendo por otra parte la posibilidad de realojarse en una vivienda con una mayor

autonomía. Por último cabe señalar que ninguna persona participante en el realojo optó por el retorno al país de origen.

Tabla 80 Nº de personas realojadas según opciones de salida del asentamiento

<i>Opciones de salida del asentamiento</i>	<i>Nº de personas</i>
Vivienda de la EMVS en régimen de alquiler social	57
Alojamiento alternativo	31
Apartamento para mayores	0
Retorno a Rumanía	0
TOTAL	88

Fuente: Servicio de SAER

Cabe destacar que la gestión de la intervención ha conllevado dificultades añadidas en algunos casos, dado que aún existen 5 casos, en los que sería necesario el apoyo del consulado para la tramitación de la documentación, se trata de menores de edad que necesitan regularizar su documentación personal y los procesos se complican por dificultades burocráticas añadidas como haber nacido en Francia, o no contar con autorización paterna por estar el padre en paradero desconocido, entre otras. Otros adultos se encuentran sin NIE, y en la actualidad se está trabajando con extranjería para intentar resolver estos inconvenientes ya que se trata de ciudadanos europeos.

Tabla 81 Nº de menores que han sido escolarizados

<i>Situación de los menores</i>	<i>Nº</i>
Menores que han sido escolarizados	39
Menores de 3 años o mayores de 16	5
TOTAL	44

Fuente: Servicio de SAER

En el 2018 se continuó la intervención con la población ya realojada llevando a cabo distintas actuaciones desde el SAER y en coordinación con otras entidades, tal como se observa en la tabla anterior donde se señalan algunas acciones destacables de las desarrolladas. Como aspectos positivos cabe citar el proceso de integración vecinal que se está produciendo en las diferentes comunidades. Además las familias están comprometidas en sus procesos de inclusión, participando en las propuestas realizadas e integradas en los diseños de intervención.

Los servicios sociales distritales han mostrado una adaptabilidad y flexibilidad en la incorporación de estos vecinos en sus nuevos centros, facilitando el acceso a los recursos que pudieran necesitar, lo que garantiza la atención individualizada a las demandas.

5.9. Actuaciones de coordinación con otras instituciones

Entre las actuaciones de coordinación realizadas en el 2018 cabe destacar las respuestas a solicitudes de los juzgados, siendo atendidas un total de 106 solicitudes. En respuesta a los requerimientos demandados por los juzgados, destaca la elaboración de 42 informes sociales, así como otros tipos de valoraciones, a menudo relacionadas con el análisis de la vulnerabilidad socioresidencial de casos específicos. Hay que mencionar que tanto los Servicios Sociales de Atención Social Primaria (ASP), con los que se ha procedido a coordinar 67 acciones de la

gestión requerida, como el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas, con un total de 14 informes elaborados y enviados, son las dos instituciones con las que más actuaciones se han coordinado durante el 2018. Con el Defensor del Pueblo, como se aprecia en la tabla inferior, es la institución que menos actuaciones de coordinación se han requerido en el 2018 con un total de 3 informes enviados.

Tabla 82 Nº de actuaciones gestionadas con otras instituciones Juzgados-Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas-Defensor del Pueblo

<i>Instituciones con las que se ha intervenido</i>	<i>Nº</i>
<i>Solicitudes desde los juzgados</i>	215
<i>Quejas al Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas- Informes realizados</i>	14
<i>Quejas ante el Defensor del Pueblo-Informes realizados</i>	3
TOTAL	232

Fuente: Servicio de SAER

5.10. Participación en actividades formativas

Por último, hacer mención a la contribución del SAER en actividades de formación e investigación de carácter institucional.

Durante el 2018 hay que mencionar la formación impartida al personal municipal a través de Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid en el curso “Atención Social en Ejecuciones Hipotecarias” del que se celebraron tres ediciones en noviembre de 2018.

También subrayar la participación en la jornada “Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en Materia de Desahucios” como ponentes, dentro de la formación del Instituto Andaluz de Administración Pública, realizada el 24 de septiembre en Granada.

Entre los procesos de investigación, se llevó a cabo en 2018 el “Estudio y análisis de la Red de Alojamientos Alternativos para personas en situación de riesgo de exclusión residencial en el municipio de Madrid y propuesta de mejora para dichos dispositivos”, que contribuirá a la evaluación de las actuaciones en este ámbito y a la adecuación de la intervención a las necesidades sociales de la población atendida.

ANEXO Convocatoria pública de subvenciones

Convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social. 2018

La finalidad de la Convocatoria pública de subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo 2016-2018. En el apartado 4.3 de dicho documento se recogen las prioridades en materia de INCLUSIÓN SOCIAL Y PERSONAS SIN HOGAR:

- Promover y apoyar a las entidades sin ánimo de lucro que trabajan en el sector de atención a personas sin hogar para favorecer el desarrollo de programas coordinados de atención.
- Apoyar a las entidades sin ánimo de lucro que trabajan por la integración social de personas en situación de gran vulnerabilidad social y con necesidades especiales.
- Apoyar a las personas sin hogar que se encuentran en situación de especial necesidad o emergencia social y a las personas y familias afectadas por una situación de necesidad o emergencia social.

En dicho marco, las bases de la convocatoria para 2018 de la **Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social** definen objetivos específicos a alcanzar en cada una de las líneas de actuación: Inclusión social de colectivos vulnerables y Personas Sin Hogar.

Son los siguientes:

- Mejorar la promoción personal y social de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social.
- Facilitar la inclusión sociolaboral de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad y exclusión social.
- Favorecer el desarrollo de habilidades personales y sociales de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social.
- Complementar la actuación de la red municipal de atención a personas sin hogar a través de proyectos de acción social que contemplen el área de manutención de personas sin hogar.
- Complementar la actuación de la red municipal de atención a personas sin hogar a través de proyectos de acción social que contemplen el área de alojamiento para personas sin hogar.
- Complementar la actuación de la red municipal de atención a personas sin hogar a través de proyectos de acción social que contemplen el área de acompañamiento social de personas sin hogar.
- Complementar la actuación de la red municipal de atención a personas sin hogar a través de proyectos de acción social que contemplen el área de inserción sociolaboral de personas sin hogar.

En la siguiente tabla se presenta la información agregada de las dos últimas convocatorias:

Tabla 83 Datos comparativos entre las convocatorias de 2017 y 2018

<i>Línea de inclusión social de colectivos vulnerables</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
Solicitudes	43	52
Obtienen subvención	18	16
Importe total	143.512 €	150.000 €

<i>Línea de personas sin hogar</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
Solicitudes	18	23
Obtienen subvención	13	13
Importe total	106.488 €	100.000 €

<i>Importe total convocatoria</i>	<i>250.000 €</i>	<i>250.000 €</i>
<i>% Línea de inclusión social</i>	<i>57,4</i>	<i>60,0</i>
<i>% Línea de personas sin hogar</i>	<i>53,6</i>	<i>40,0</i>

Fuente. Registros de los departamentos de Inclusión Social y de SAMUR Social y Personas sin hogar

Las características más relevantes de los proyectos subvencionados en la última convocatoria para cada una de las líneas de subvención se resumen en las dos tablas siguientes:

Tabla 84 Número de personas beneficiarias directas de los proyectos por entidad y sexo. LÍNEA DE INCLUSIÓN SOCIAL DE COLECTIVOS VULNERABLES

ENTIDAD	PROYECTO	IMPORTE (€)	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ASOCIACIÓN APOYO	Hogares compartidos	10.000,0	23	26	49
COLECTIVO DE EDUCACIÓN PERMANENTE DE ADULTOS	Intervención sociocomunitaria 3.0	10.000,0	25	35	60
ASOCIACIÓN CAMINAR	Inclusión socio-laboral y comunitaria en "el ruedo"	5.000,0	26	84	110
ASOCIACIÓN CULTURAL LAKALLE	Itinerario de inserción sociolaboral en el perfil de carpintería taller iroko	15.000,0	30	2	32
ASOCIACIÓN ESLABÓN INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE EMPLEO	Areti, acompañamiento social y laboral de jóvenes en riesgo o conflicto social	10.000,0	15	20	35
ECOS DO SUR	Miradas hacia la inclusión ii	9.322,0	0	70	70
CANDELITA	"Conectadas" proyecto de mejora de la empleabilidad de las mujeres a través del género y las TICs	5.184,8	0	15	15
FUNDACIÓN PRIVADA PREVENT	Unomas: programa de inclusión social laboral de personas con diversidad funcional	10.000,0	140	130	270
ASOCIACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DEL MENOR PAIDEIA	Juebes (juventud en busca de empleo)	10.000,0	50	100	150
ASOCIACIÓN LA TORRE DE HORTALEZA	Tejiendo redes	10.000,0	25	20	45
FEDERACIÓN DE PLATAFORMAS SOCIALES PINARDI	Casa Garelli	10.000,0	12	4	16
FUNDACIÓN TOMILLO	Transición a la autonomía para jóvenes	10.000,0	13	6	19
ASOCIACIÓN CULTURAL NORTE JOVEN	Talleres norte joven para la integración sociolaboral de mayores de 18 años en situación de vulnerabilidad	10.000,0	15	6	21
ASOC. BARRO	Centro socioeducativo jara: mediación social intercultural	10.000,0	115	205	320
YMCA	Orientación y formación para la inserción sociolaboral de personas en riesgo de exclusión social	10.000,0	18	18	36
FUNDACIÓN JOSÉ MARÍA DE LLANOS	Programa de inserción sociolaboral y emprendimiento para mujeres en situación de vulnerabilidad "atalanta" (promoción para la autonomía personal, social y económica)	5.493,2	5	65	70
TOTAL		150.000,0	512	806	1.318

Tabla 85 Número de personas beneficiarias directas de los proyectos por entidad y sexo. LÍNEA DE PERSONAS SIN HOGAR

ENTIDAD	PROYECTO	IMPORTE (€)	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
OPCIÓN 3 S COOP.MAD.	Programa jóvenes Sie. Acompañamiento social a jóvenes sin hogar	10.000,0	35,0	4,0	39,0
ASOCIACIÓN REALIDADES PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL	Proyecto LAR: pisos de intervención para personas sin hogar	5.000,0	25,0	15,0	40,0
ASOCIACIÓN GARAJE DE MAGNI	Intervención a través del rap con jóvenes sin hogar en el centro de acogida Juan Luis Vives	10.000,0	14,0	1,0	15,0
FUNDACIÓN DESARROLLO Y ASISTENCIA	Mentorización de PSH para su inserción laboral en complementación con la red municipal de psh	10.000,0	22,0	5,0	27,0
ASOCIACIÓN CULTURAL DE AYUDA DE LA COMUNIDAD DE SAN EGIDIO DE ESPAÑA	Centro de día de atención a PSH y servicio Amigos de la Calle	10.000,0	232,0	68,0	300,0
FUNDACIÓN RED DE APOYO A LA INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL (RAIS)	Servicio de transición a la autonomía para jóvenes en riesgo o situación de exclusión social	10.000,0	12,0	6,0	18,0
SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO	Atención a personas sin hogar	10.000,0	230,0	20,0	250,0
AIRES	La Morada	2.588,4	0,0	2,0	2,0
ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES GENERALES Y ESPECIALIZADOS (PROGESTIÓN)	En persona. Acompañamiento para la igualdad	10.000,0	52,0	18,0	70,0
APOSTÓLICAS DEL CORAZÓN DE JESÚS COMUNIDAD DE OBRAS SOCIALES	Acompañamiento para cambio y generación de resiliencia en personas sin hogar	9.701,3	250,0	50,0	300,0
ASOCIACIÓN EN RED	Tan cerca, tan lejos. Atención a personas sin hogar en las calles de la ciudad de Madrid y sensibilización sobre sinhogarismo	5.000,0	112,0	32,0	144,0
REMAR ESPAÑA	ECP-Comedor social para personas en situación de exclusión	5.000,0	164,0	82,0	246,0
MUNDO JUSTO	Nadie sin hogar	2710,3	4	4	8
TOTAL		100.000,0	1.152	307	1.459