Para cuando lo necesites

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2022

ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

Madrid Servicios Sociales

MADRID

Presentación Memoria Actividad 2022

Este documento que usted está leyendo tiene algo de cierre y mucho de comienzo. De cierre, porque es la última memoria publicada en el mandato 2019-2023, en el que nos propusimos, dentro de una política sistemática de evaluación y rendición de cuentas, ofrecer a la ciudadanía madrileña un texto organizado y accesible que ofreciera una visión completa del trabajo del área de gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Madrid. Sin duda, este modelo de memoria, que ha sustituido al anterior, está ya afianzado y queda como modelo -mejorable, como todo, pero ineludible- para los años venideros.

También se puede entender que cerramos un ciclo marcado por la pandemia y las medidas restrictivas que se activaron para combatirla, que tuvo profundas consecuencias sociales que, como no podía ser de otra manera, afectaron a las políticas municipales y se reflejaron en las memorias de los años 2020 y 2021. En 2022, el rastro del COVID-19, aunque existente, es ya menor, aunque no puede decirse que hayamos vuelto al anterior estado de las cosas. El virus nos llevó en su momento a replantear muchos de los servicios y políticas que ofrecíamos a los ciudadanos y a acelerar o diseñar reformas -recogidas, muchas de ellas, en los Acuerdos de la Villa- cuyos resultados pueden ya observarse en los datos contenidos en este documento.

Es en este sentido en el que la Memoria de Actividad de 2022 supone un comienzo. Baste señalar que se refiere al año en que se ha aprobado por unanimidad en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el Nuevo Modelo de Servicios Sociales municipales. Aunque algunas de las 114 medidas incorporadas en el modelo ya se pusieron en marcha el año pasado, será a partir de este 2023 y hasta 2027 cuando se desarrollen según lo previsto en el Plan Estratégico elaborado a tal efecto, un plan que contempla una inversión de 27,6 millones de euros y la incorporación de 362 nuevos puestos de profesionales.

El Nuevo Modelo transformará la atención social del Ayuntamiento con la vocación de establecer un sistema duradero, eficaz e innovador, es decir, a la altura de la gran capital europea que es Madrid y útil para las familias y vecinos madrileños del siglo XXI. Del mismo modo que los Acuerdos de la Villa, las 21 medidas prioritarias contra la violencia de género o la Ordenanza de Ayuda a Domicilio, es fruto del diálogo y el consenso entre los grupos políticos, a los que agradezco su disposición, y de la colaboración con la sociedad civil (academia, sindicatos, tercer sector…). Quiero mencionar en particular a los trabajadores y trabajadoras del área y de los distritos, no sólo por su implicación en el Nuevo Modelo sino por su extraordinario trabajo durante estos difíciles y apasionantes años. Hoy cuentan con una merecida visibilidad y con el reconocimiento de los 3,3 millones de madrileños y, en especial, de las 430.000 personas (un 13% de la población) que fueron atendidas el año pasado por los Servicios Sociales municipales. Y, desde luego, cuentan con el agradecimiento de este delegado.

Pepe Aniorte Rueda
Delegado del área de Gobierno de
Familias, Igualdad y Bienestar Social
Ayuntamiento de Madrid

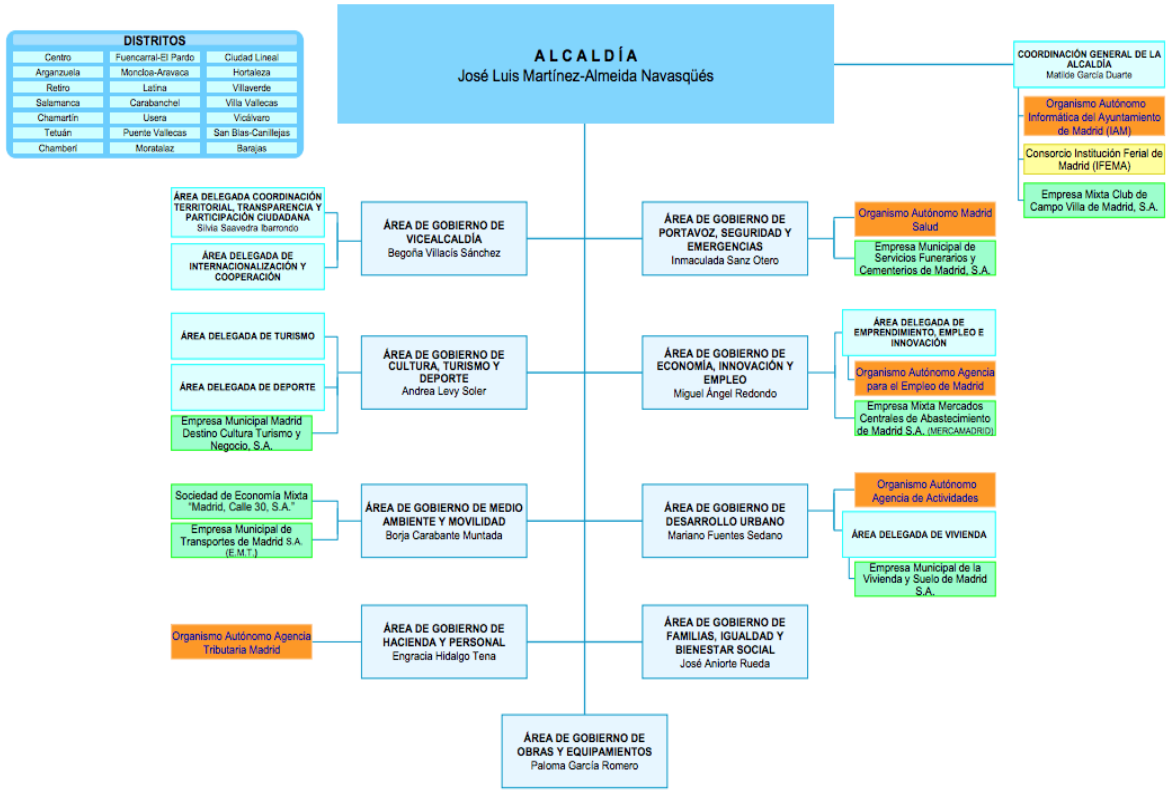
ÍNDICE

BLOQUE I. ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL 4
BLOQUE II. ASPECTOS TRANSVERSALES EN EL ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL 10
BLOQUE III. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA 90
BLOQUE IV. SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIA 135
BLOQUE V. FAMILIAS 148
BLOQUE VI. INFANCIA Y ADOLESCENCIA 181
BLOQUE VII. DISCAPACIDAD 207
BLOQUE VIII. EDUCACIÓN 220
BLOQUE IX. JUVENTUD 240
BLOQUE X. FOMENTO DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y PARTICIPATIVO 268
BLOQUE XI. PERSONAS MAYORES QUE NECESITAN CUIDADOS 300
BLOQUE XII. POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE RIESGO/EXCLUSIÓN SOCIAL 359
BLOQUE XIII. CONVIVENCIA E INTEGRACIÓN 388
BLOQUE XIV. IGUALDAD 405
BLOQUE XV. DIVERSIDAD 423
BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO 433
ANEXO. BLOQUE XIV. IGUALDAD 468
ANEXO. BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GENERO 473
BLOQUE XVII. VOLUNTARIADO 549
ANEXO. LISTA DE ACRÓNIMOS 578

BLOQUE I. ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social (AGFIyBS) es el organismo que diseña y gestiona las políticas sociales municipales y de igualdad en Madrid, la tercera metrópoli por tamaño de la Unión Europea1. Dentro del Ayuntamiento de Madrid hay nueve Áreas de Gobierno que gestionan las competencias sustantivas en materias con sensibilidad política, económica y social, somo se puede ver en el organigrama de nuestro Ayuntamiento (Decretos del Alcalde de Madrid de 15, 20, 26 de junio y 3 de julio de 2019).

1. ORGANIGRAMA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



1. ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE GOBIERNO

La denominación de 'Familias, Igualdad y Bienestar Social' responde a la sensibilidad y el compromiso explícito del Ayuntamiento de Madrid con estos tres grandes asuntos vertebradores de nuestra sociedad. Por un lado, la necesidad de desarrollar y alcanzar estrategias eficaces de apoyo a las familias, como eje principal de la política social municipal. Por otro, la aspiración de garantizar la igualdad de resultados y de oportunidades independientemente de su adscripción, género e identidad. Y, finalmente, la voluntad y el

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

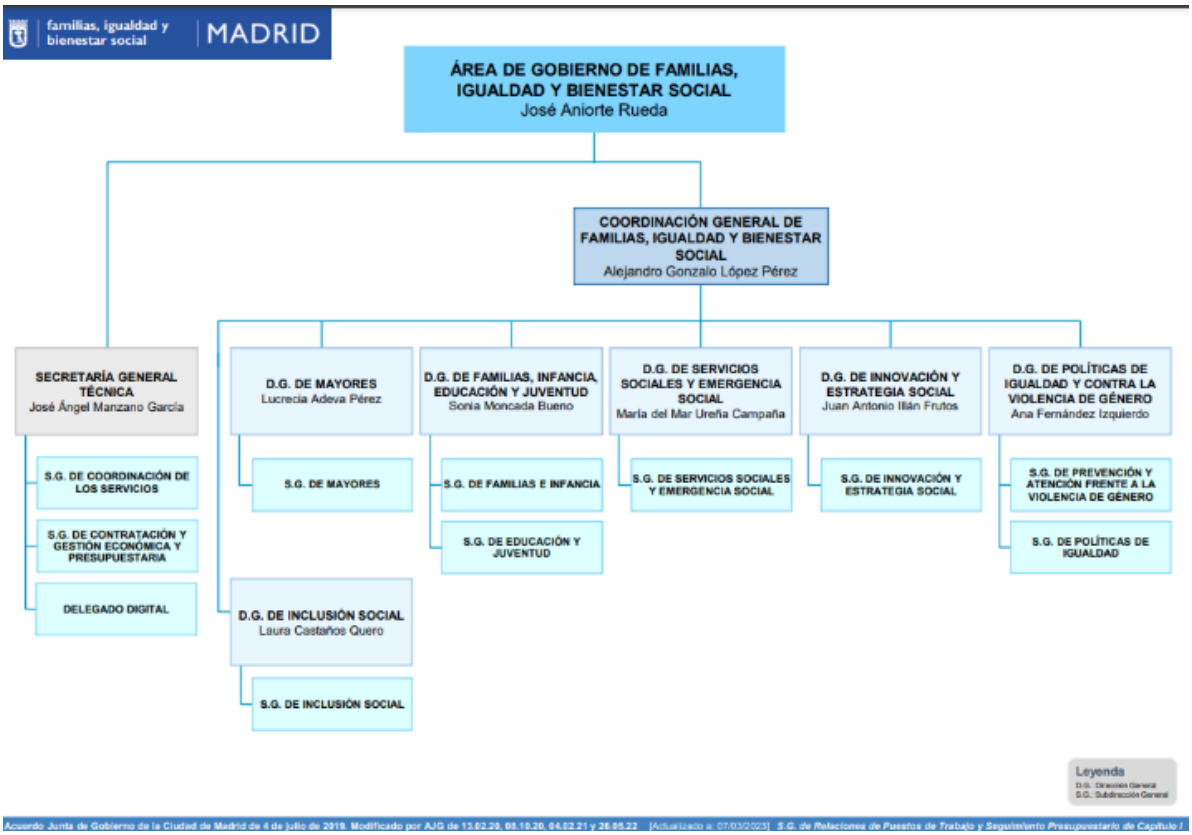
compromiso por impulsar un nuevo modelo de servicios sociales que tenga por objetivo garantizar el bienestar social de la ciudadanía.

El AGFIyBS tiene encomendada la gestión de las competencias en materias relacionadas con familias e infancia; servicios sociales; atención a personas mayores; inmigración; educación y juventud; promoción de la igualdad; violencia de género; diversidad; atención social de emergencia, SAMUR social; voluntariado; atención a las personas sin hogar o en situación de sinhogarismo.

La sede central del Área de Gobierno se encuentra en el Paseo de la Chopera, 41 (distrito de Arganzuela, Madrid, 28045).

Desde junio de 2019, el Delegado del AGFIyBS es José Aniorte Rueda. Entre sus competencias se encuentra la de dirigir e impulsar las políticas municipales en el ámbito de las competencias del Área, así como coordinar, dirigir y supervisar la acción de los órganos directivos dependientes de este Área de Gobierno y que se pueden encontrar enumerados en la siguiente figura que muestra el organigrama del AGFIyBS.

2. ORGANIGRAMA DEL AGFIYBS



En ejercicio de sus funciones, el Delegado se encuentra asistido por dos órganos transversales: la Coordinación General (CG) y la Secretaría General Técnica (SGT). La CG armoniza el trabajo de los órganos directivos del AGFIyBS, promueve una visión estratégica y planifica las políticas sociales en el ámbito competencial del área, incidiendo en el impulso de la comunicación interna y la proyección internacional del Área. Asimismo, desde CG se asume la representación técnica del Área en diversos planes de la ciudad (Estrategia Alimentaria, Estrategia ODS, Plan Municipal de Recuperación, Resiliencia y Transformación, Programa de Partenariado), y lidera orgánicamente, junto con el Servicio de Transversalidad de Género,

la Unidad de Igualdad de Género del Área con representantes de todas las direcciones generales. Por su parte, la SGT, asiste al Delegado en las funciones relacionadas con sus competencias, eleva dichos asuntos la Junta de Gobierno y al Pleno del Ayuntamiento y, supervisa y evalúa la ejecución del presupuesto del Área, y sus recursos.

Además, el AGFIyBS en 2022 estaba formada por seis DDGG y diez subdirecciones generales que encuadran a los distintos servicios y departamentos que se encargan de la gestión de nuestras competencias propias.

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

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

La Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social, se ocupa del abordaje de las necesidades sociales existentes en la ciudad de Madrid entre las que se encuentra la dirección y programación la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria, la gestión de la dependencia en coordinación con la Comunidad Autónoma de Madrid, la Renta Mínima de Inserción, así como del Samur Social

La Dirección General de Inclusión Social que se ocupa, colaborar con la Comunidad de Madrid en marco del Comisionado para Cañada Real, gestionar las competencias en materia de inmigración, asilo y refugio, así como de las personas en situación de exclusión residencial personas sin hogar.

La Dirección General de Innovación y Estrategia Social es un órgano transversal a las demás DDGG que tiene encomendada la tarea de planificación, estrategia y evaluación, así como el impulso y desarrollo de iniciativas de innovación en la atención social y su gestión, y el desarrollo de la transformación digital del Área de Gobierno.

La Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género tiene encomendada la implementación efectiva de las políticas de prevención y atención ante las diferentes manifestaciones de la violencia contra las mujeres y LGTBI, y las políticas de promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, identidad de género y/u orientación sexual, por discapacidad o por pertenencia a etnia gitana, la de incorporación del principio de igualdad de oportunidades en el conjunto de las políticas municipales, así como el desarrollo de proyectos institucionales en materia de coeducación, corresponsabilidad y conciliación de la vida laboral, personal y familiar o en cualquier otro ámbito de actuación en el que se detecten desigualdades.

2. EL ÁREA DE GOBIERNO EN CIFRAS

El Ayuntamiento de Madrid destina una parte muy considerable de sus recursos a los fines del AGFIyBS. En concreto, en 2022, se dispuso de un presupuesto definitivo de gastos de 287.376.982 €, de los que se ejecutó el 95,15%. El presupuesto ha tenido un crecimiento especialmente significativo con respecto a 2021, que a su vez ya venía teniendo un crecimiento considerable con respecto a años anteriores. Y por otro lado, el 95,15% de ejecución de presupuesto, nos destaca el compromiso del área de gobierno de articular las actuaciones previstas a favor de las personas más vulnerables de la ciudad de Madrid, realizando un importante esfuerzo para que el conjunto de recursos disponibles, tuviera su concreción en prestaciones concretas para las familias y personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social de Madrid. En esta área de gobierno, y en este Ayuntamiento, nunca habíamos alcanzado tal grado de porcentaje de ejecución presupuestaria.

En el desarrollo de su actividad, el AGFIyBS cuenta con un total de 23 edificios y locales adscritos, con una superficie total de 68.999,50 m2 en su conjunto (4 edificios y 12.489,61 m2 más que en 2021) y 46.597,75 m2 de zona verde y forestal. Pero somos conscientes de que entre los recursos con los que cuenta nuestro Ayuntamiento, su mayor activo es el conjunto de los 21.000 profesionales que, en el día a día, desarrollan su trabajo en el ámbito de los Servicios Sociales Municipales y que lo siguieron haciendo durante la pandemia, demostrando así su dedicación a la ciudanía.

Según nuestras estimaciones a partir del Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid (2022), este ingente esfuerzo público de gasto e inversión en bienestar social por parte del Ayuntamiento de Madrid llegó a más de uno de cada 10 hogares en Madrid, en los que al menos una persona tuvo contacto con los servicios sociales municipales por vía presencial, telefónica, Internet. Los hogares que, proporcionalmente, más han acudido a los servicios sociales son los monoparentales.

En este sentido, según datos específicos de la memoria de actividades de 2022, en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria, en los 21 distritos de la ciudad, se han atendido a un total de 431.769 personas, que supone el 13,14% de la población de la ciudad de Madrid (según padrón municipal a 1 de enero de 2022).

Según esta misma fuente, Panel de Hogares, algunos de nuestros programas y servicios son esenciales para garantizar la autonomía de muchas familias. En los últimos 3 años, el 17,3% de los miembros del hogar que tienen 65 años o más, o alguna limitación de carácter permanente, ha necesitado el servicio de ayuda a domicilio, la mitad lo ha solicitado y se lo han concedido, y 3 de cada 4, aproximadamente, consideran que este servicio fue suficiente para garantizar su bienestar. El servicio de Teleasistencia fue demandado por el 19,5% de su población objetivo y se concedió al 83,5%. En el otro extremo del rango de edades, el 22% de los hogares vulnerables en los que reside alguna persona menor de 18 años ha necesitado el servicio de “Comedor escolar”.

El AGFIyBS mantiene, además, una intensa actividad administrativa para la correcta ejecución de nuestras funciones y para facilitar el escrutinio público de nuestro trabajo. Algunos datos para dimensionar esta actividad: en 2022 se elevaron 111 propuestas de acuerdo con la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid y una propuesta de acuerdo con la Comisión Permanente Ordinaria de Familias, Igualdad y Bienestar Social y al Pleno del Ayuntamiento, y 129 iniciativas ante la citada Comisión, además de 481 informes a los plenos de los distintos distritos. Nuestra oficina de registro recibió un total de 84.089 anotaciones. Desde este AG se tramitaron 194 expedientes de contratación. Estos y otros muchos detalles

sobre nuestra actividad, que se reflejan con más precisión en el apartado específico dedicado a la Secretaria General Técnica, dan una idea concreta sobre nuestra actividad en el año 2022.

La realidad de las familias y las personas más vulnerables de la ciudad de Madrid nos confirma que las actuaciones desarrolladas en 2022 han sido un paso adelante en la revisión y adaptación de los Servicios Municipales. El compromiso de este Área de Gobierno con los ciudadanos y ciudadanas del municipio de Madrid es inamovible: alcanzar un sistema de Servicios Sociales adaptado a las necesidades de las familias y propio del momento actual.

BLOQUE II. ASPECTOS TRANSVERSALES EN EL ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

1. COORDINACIÓN GENERAL: PRINCIPALES ASPECTOS TRANSVERSALES

A continuación, se van a destacar los principales aspectos transversales impulsado y liderados desde la Coordinación General del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social que, junto con su papel de coordinación y articulación de las diferentes actuaciones de las distintas Direcciones Generales, suponen los principales elementos para adecuada vertebración interna del conjunto de actuaciones del Área de Gobierno, y su articulación con las iniciativas de otras áreas de gobierno municipales, así como la coordinación con otras administraciones, regionales, estatales, o Europeas.

La aprobación de los "**Acuerdos por un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales"** supuso un hito para la transformación de los Servicios Sociales, tanto por la fase previa de participación y búsqueda de consenso político, como por la posterior, de elaboración de un Plan Estratégico que implemente las medidas contenidas en el mismo. Dada la amplitud de las reformas, esta Coordinación General ha asumido el protagonismo en el impulso del Nuevo Modelo. Suponiendo este ámbito, la principal y más estratégica de las actuaciones lideradas desde la Coordinación general en 2022.

1.1. Participación en el Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid 2019-2023

El Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid para el mandato 2019-2023 fue tomado en consideración por la Junta de Gobierno en su sesión del 25 de marzo de 2021. La Estrategia 2019-2023 se deriva del Acuerdo de Gobierno 2019-2023 para el Ayuntamiento de Madrid suscrito entre el Partido Popular y Ciudadanos - Partido para la Ciudadanía el 14 de junio de 2019, y de los Acuerdos de la Villa Covid-19, aprobados por el Pleno el 7 de julio de 2020.

Consta de 5 ejes y 28 objetivos estratégicos. Es en el Eje 2: Madrid, ciudad para todas las familias en el que se encuentran los 8 objetivos estratégicos que enmarcan nuestras actuaciones, y que son los siguientes:

- Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas más vulnerables
- Apoyar social y fiscalmente a las familias y sus miembros más vulnerables, como las personas mayores, las personas dependientes y la infancia.
- Facilitar la educación y la vivienda como vector de desarrollo personal y social.
- Lograr la plena integración de los inmigrantes y de sus familias.
- Luchar contra el sinhogarismo, teniendo como ejes de intervención el alojamiento y el empleo.
- Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar la violencia machista.
- Aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias.
- Garantizar las condiciones de salubridad de la ciudad y promocionar hábitos saludables que mejoren la calidad de vida.

En total, el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social está desarrollando 155 actuaciones. A fecha 31 de diciembre del 2022, el 96% de las mismas están ya finalizadas o en ejecución. Sólo el 4% están pendientes de comenzar, o bien están retrasadas o planificadas a futuro.2

1.2. El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social comprometida con los ODS

La Estrategia de Localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)3 de la Ciudad de Madrid, se aprobó en marzo de 2021 para dar cumplimiento al compromiso de la Corporación con los ODS4. La Coordinación General del AGFIyBS, a través de la Mesa Transversal de Acción Internacional, ha participado activamente en ese proceso sistematizando actuaciones y proponiendo indicadores vinculados a la lucha contra la desigualdad, contra la violencia de género, a favor de la igualdad, o de la promoción de la participación de la infancia y la adolescencia en nuestra ciudad.

La Estrategia de localización de los ODS supone una visión integrada de las principales transformaciones a realizar en la ciudad en la próxima década. Se estructura en seis políticas palanca, 24 líneas de acción, 104 metas locales y 160 indicadores.

En el año 2022 se han aportado los datos correspondientes a 2021, para el seguimiento del cumplimiento de las metas de esta Estrategia.

Los ODS no solo están presentes a través de esta Estrategia, sino que además han supuesto un referente en la propia construcción del Plan Operativo de Gobierno 2019-2023 (POG) en el que todas las direcciones generales han realizado un trabajo de selección y alineación de las actuaciones del POG con los ODS.

3. ODS DE LA CIUDAD DE MADRID

[2] Informe de situación a 31 de diciembre de 2022, elaborado por Servicio de Evaluación. Subdirección General de Calidad y Evaluación

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

[4] El Pleno del 25 septiembre 2019 aprobó por unanimidad proposición n.º 2019/8000964 la elaboración y aprobación de una Estrategia de Localización de ODS de la ciudad de Madrid que tenga en cuenta aportaciones de los demás partidos políticos y otros agentes relevantes de la ciudad tales como los representados en el Foro Madrid Solidario y desarrollar acciones de divulgación y comunicación sobre la Agenda 2030.

El AGFIyBS contribuye a la consecución de los objetivos de 8 ODS, 17 metas, con 27 indicadores. En concreto: ODS1: contribuimos en 4 metas y con 6 indicadores, ODS2: 1 meta y 1 indicador, ODS4: 2 metas y 3 indicadores, ODS5: 4 metas y 6 indicadores, ODS10: 2 metas y 4 indicadores, ODS11: 1 meta y 1 indicador, ODS16: 2 metas y 5 indicadores, ODS17: 1 meta y 1 indicador.

La conexión entre los ODS y la actividad que desarrolla el AGFIyBS del Ayuntamiento de Madrid es evidente. Los planes, servicios y programas del AGFIyBS están de manera prioritaria conectados con los siguientes ODS:

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

Debido a la naturaleza multidimensional de la pobreza, todos los ODS, inciden en este primero. Algo similar sucede con el trabajo del AGFIyBS dada la amplitud de sus competencias.

Entre las metas de este ODS 1 está implementar sistemas y medidas de protección social, incluidos niveles mínimos, derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, fomentando la resiliencia de las personas en situación de vulnerabilidad. Como evidencia de este esfuerzo podemos destacar:

La Red municipal de 39 Centros de Servicios Sociales extendida por los 21 distritos de Madrid que son la puerta de entrada de la ciudadanía al Sistema Público de Servicios Sociales y a sus prestaciones, ya sean éstas del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones5 y que en 2022 atendió a 431.769 personas.

En relación con el sistema de garantía de ingresos, el 2022 ha continuado viéndose afectado por las consecuencias socioeconómica de la crisis en las familias: los Servicios Sociales municipales informan e instruyen expedientes y hacen seguimiento de la RMI (Renta Mínima de Inserción) de la Comunidad de Madrid: En el año 2022 sigue descendiendo el número de familias perceptoras: 1.517 tienen su domicilio en Madrid capital, que representan el 58,30% del total de familias perceptoras (el año 2021 acabó con 3.855 familias perceptoras). El número acumulado de familias perceptoras de enero a diciembre de 2022 ha sido de 6.6946. El motivo principal de esta caída sigue asociándose al IMV (Ingreso Mínimo Vital) que ha supuesto un hito importante pero que ha requerido a su vez de un esfuerzo adicional para muchas familias y para los propios Servicios Sociales del Ayuntamiento en relación a su tramitación, a las dificultades de “tránsito” entre ambas prestaciones. Por ello, el AGFIyBS, a través de la DG Servicios Sociales y Emergencia Social, ha puesto en marcha, en el mes de noviembre, cuatro Oficinas de Información de Prestaciones (OIP) con tareas de información, orientación y acompañamiento vinculados a la tramitación del IMV, que han atendido a 2.201 personas.

[5] Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales en este enlace.

[6] Informe mensual de renta mínima de inserción. Comunidad de Madrid, iciembre 2022

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

El AGFIyBS está comprometida con generar entornos favorables para la seguridad alimentaria. Hemos mantenido el trabajo en dos ámbitos estratégicos en los que ya se venía trabajando:

La participación como Área de Gobierno en la Mesa de Seguimiento de pacto de Milán, espacio de diálogo y concertación para promover coordinación entre las diferentes Áreas de Gobierno y sociedad civil organizada en el marco de seguimiento del Pacto de Política Alimentaria Urbana de Milán (cuyas siglas en inglés corresponden con MUFPP Cities), del que el Ayuntamiento de Madrid es firmante junto con más de 100 ciudades.

El Ayuntamiento ha aprobado una Nueva Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de la Ciudad de Madrid 2022-2025, en julio del 2022, en la que el Área participa en varios Ejes o líneas de actuación: Cultura Alimentaria, y Derecho a la alimentación, con varias actuaciones.

Entre las diferentes acciones podemos destacar:

El trabajo con toda la comunidad educativa de la red municipal de escuelas infantiles para promover una alimentación más sostenible y saludable.

El desarrollo y mejoras de gestión de la Tarjeta Familias como programa de ayudas económicas para cobertura de necesidades básicas de alimentación (y aseo e higiene) con pagos periódicos, que ha beneficiado a lo largo del 2022 a 10.024 familias.

La progresiva incorporación de cláusulas de comercio justo, proximidad, sostenibilidad, etc. en los servicios de restauración integrados en los centros de acogida o la comida a domicilio para personas mayores dependientes, entre otros servicios, así como un proyecto piloto en Centros de Día para personas mayores.

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

Si bien este Área no tiene competencias específicas en prevención del abuso de sustancias adictivas o en servicios de información y educación sobre salud sexual y reproductiva, nuestros programas juveniles “QuedaT.com”, los espacios de ocio autogestionados para adolescentes conocidos como “Enredaderos”, así como los Espacios de Igualdad Municipales, continúan abordando estas actuaciones en talleres y programas de sensibilización de carácter preventivo. Tras la pandemia, las actividades han recuperado su modalidad presencial, si bien han mantenido los canales “on line”. Por otra parte, se han puesto a disposición de la Estrategia Municipal sobre prevención y atención a la adicción al Juego los recursos de Familia, Infancia, Adolescencia y Juventud de carácter preventivo.

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

El acceso a una educación de calidad en la primera infancia, el acceso igualitario a los diferentes niveles de enseñanza y el acompañamiento a las y los adolescentes y jóvenes para que adquieran las competencias necesarias para acceder al empleo con dignidad son algunas de las prioridades del AGFIyBS que están identificadas con las metas del ODS 4. Podemos mencionar en relación a este ODS acciones como la red municipal de Escuelas Infantiles y la gratuidad para la escolarización en esta fase, el consolidado programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar en convenio de la Comunidad de Madrid que realiza intervenciones directas con niños, niñas y sus familias, además de actividades de carácter preventivo y comunitario, o el programa municipal ASPA (Apoyo Socioeducativo y Pre-laboral para Adolescentes) que acompaña a adolescentes y jóvenes entre 12 y 23 años, en su itinerario con actuaciones tendentes a la compensación de déficit personales, familiares y sociales. Por otra parte, programas como los "Centros de Día Infantiles" de apoyo extraescolar y ocio saludable proporcionan oportunidades de aprendizaje a niños y niñas en situación de vulnerabilidad.

ODS 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

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

ODS 8. Trabajo decente y Desarrollo Económico.

Entre las acciones del AGFIyBS para contribuir a la reducción del número de jóvenes en desempleo y que no cursan estudios ni reciben capacitación se encuentra el programa municipal de Apoyo Socioeducativo y Pre-laboral para Adolescentes (ASPA) ya mencionado en el ODS 4 y el programa "Campaña de verano y otoño joven" que se convoca anualmente y comprende diversas actuaciones formativas que, realizadas en estos periodos, promueven la capacitación curricular de las personas jóvenes para el acceso al empleo principalmente. A ello se suman cursos de idiomas.

Por otra parte, desde los Espacios de Igualdad (mencionados antes en el ODS 5) se promueve el desarrollo de las diferentes capacidades que permiten a las mujeres sin empleo el acceso al mismo.

ODS 10. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos. El Ayuntamiento de Madrid, y en concreto el AGFIyBS, aun no teniendo competencias directas en materia de asilo o refugio, ni específicamente en la gestión de las migraciones, presta atención las personas migrantes en tránsito, facilitando alojamiento de emergencia y cobertura de sus necesidades básicas, así como realizando acciones de intervención y acompañamiento social a personas migrantes vulnerables. Esta red municipal de más de 700 plazas de alojamiento ha tenido un importante papel durante la acogida de emergencia a la población ucraniana procedente del conflicto bélico con Rusia. Por otra parte, las Oficinas municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de la población inmigrante, atendieron a personas inmigrantes a través de sus programas de Información y orientación, aprendizaje de lengua española, formación y empleo.

ODS 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

En 2022, y alineado con las metas relacionadas con la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles para todos los asentamientos humanos y en particular entre las personas más pobres y los grupos más vulnerables, el AGFIyBS ha continuado en su esfuerzo junto con toda la comunidad y agentes implicados para el trabajo en asentamientos y en especial en la Cañada Real.

La Red de Atención a Personas Sin Hogar ha continuado en su esfuerzo en la búsqueda de alternativas, así como la ampliación de enfoques más innovadores y centrados en la persona como No Second Night, Housing First y Housing Led. En noviembre se aprobó la Estrategia DIGNITAS 2022-2027, sobre prevención y atención a personas en situación de sinhogarismo.

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

Continuamos desarrollando el Sistema Integrado de Información para el AGFIyBS, que mejora la transparencia en la gestión de las políticas sociales, y facilita la planificación y la evaluación de resultados.

En otro orden de cosas, se continua con la implementación del IV Plan Local de Infancia y Adolescencia 2020-2023, renovando el compromiso municipal contra la pobreza infantil, la lucha contra la violencia hacia los niños y las niñas, y la defensa de los derechos de la infancia y la

adolescencia, así como potenciar su participación, a través de las Comisiones de Participación Infantil (COPIA) y los Plenos infantiles y Juveniles.

ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

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

Además de trabajar con las demás Áreas de Gobierno y distritos del Ayuntamiento, durante 2022 se ha continuado trabajando estrechamente con los órganos de participación o consulta existentes (Foros, Consejos Sectoriales como los de Personas Mayores, Discapacidad, de las Mujeres, etc.) así como con universidades, el tercer sector de acción social, a través de convenios y de subvenciones (convocatorias públicas anuales de apoyo a proyectos) y el sector privado empresarial a través del Foro Madrid Empresas y la Red de empresas corresponsables de la ciudad de Madrid).

1.3. Actividad transversal

1.3.1. Proyectos desarrollados con la involucración de varias DDGG

El AGFIyBS cuenta con varias Estrategias que estructuran sus programas y servicios de forma integrada, incluyendo actuaciones de varios ámbitos, tanto del Área y distritos como de otras Áreas municipales. Estas son:

- IV Plan Local de Infancia y Adolescencia (2020-2023)
- Plan Madrid amigable con las personas mayores (2021-2023)
- Directrices para la aplicación de la transversalidad de género (2018)
- Estrategia DIGNITAS 2022-2027, sobre prevención y atención a personas en situación de Sinhogarismo.
- III Plan Madrid Incluye y Plan Madrid Familias, ambos pendientes de aprobación.
- La información sobre estas estrategias se explica en los apartados temáticos correspondientes.

1.3.2. Planes Inter Áreas de Gobierno que se alimentan desde el AGFIyBS

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

a) Estrategia de prevención y atención de la adicción Juego (2020-2025) Opción Madrid

En marzo del año 2022, el Área Delegada de Coordinación, Transparencia y Participación Ciudadana ha presentado esta estrategia que reúne los recursos de diferentes áreas municipales que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los jóvenes como alternativa a los juegos de azar. Se ha creado una plataforma web que reúne toda la información.

El AGFIyBS contribuye en cuatro de los siete Ejes que componen la Estrategia: el Eje 2: Prevención a menores de 25 años, con los recursos de ocio y tiempo libre que están a disposición de los y las adolescentes y jóvenes de la ciudad de Madrid, como son los centros juveniles, las oficinas de información juvenil o el programa Queda-T; en el Eje 3: Prevención para mayores de 25 años, con actuaciones de formación en los centros de Apoyo a las Familias; en el Eje 4: Atención e Intervención especializada, con el trabajo que se realiza en el programa ASPA; y en Eje 7: Acciones de publicidad y difusión, a través del Departamento de Juventud.

b) Estrategia de Alimentación saludable y sostenible (2022-2025)

El Área Delegada de Internacionalización y Cooperación lidera esta estrategia, y, como ya se ha indicado en el apartado anterior, la nueva estrategia se aprobó en julio del 2022. El Área participa en varios Ejes o líneas de actuación: Eje 1: Cultura Alimentaria, y Eje 2: Derecho a la alimentación, con varias actuaciones, entre las que destacamos:

Refuerzo del programa de comedores en Escuelas Infantiles, que incluye:

- Análisis y evaluación del grado de aplicación del programa para incorporar grupos de alimentos de producción ecológica y/o de canal corto en las Escuelas Infantiles.
- Trabajo con toda la comunidad educativa de la red municipal de escuelas infantiles para promover una alimentación más sostenible y saludable.
- Ayudas para el acceso a la alimentación, a través de dos medidas:
- El desarrollo y mejoras de gestión de la Tarjeta Familias como programa de ayudas económicas para cobertura de necesidades básicas de alimentación (y aseo e higiene) con pagos periódicos, que ha beneficiado a lo largo del 2022 a 10.024 familias.
- Programa de ayudas para comedor escolar. Programa dirigido a familias para cubrir las necesidades alimenticias de los niños y niñas en las etapas de educación obligatoria. En el año 2022 ha beneficiado a 11.444 niñas y niños.
- Alimentación saludable y Sostenible: que incluye la incorporación de criterios sociales y de alimentación sostenible, ecológica y de proximidad en los programas municipales de servicio de alimentos y actualización de sus menús. Estos programas abarcan los servicios de comida a domicilio, centros de día, centros de mayores, comedores para personas sin hogar, campamentos y actividades infantiles. Incluye un proyecto piloto en un Centro de Día para personas mayores.

Por otra parte, se ha colaborado en la segunda edición de los “Premios a trabajos académicos y de investigación sobre sistemas de alimentación saludable y sostenible de la ciudad de Madrid”, formando parte del Jurado. En estos premios se incluyen Tesis Doctorales, Trabajos de Fin de Grado o Trabajos de Fin de Máster en las materias relacionadas con la Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible de Madrid.

c) Estrategia de localización de los ODS de la Agenda 2030 de la ciudad de Madrid

Como también se ha indicado en el apartado anterior, dicha Estrategia se aprobó en marzo del 2021, impulsada y coordinada por el Área Delegada de Internacionalización y Cooperación. En el año 2022 se han facilitado los datos 2021 para el seguimiento y evaluación.

La Estrategia se estructura en tres partes diferenciadas, una primera parte de definición estratégica en la que se definen las líneas de acción, las metas y el sistema de indicadores; una segunda parte de desarrollo metodológico, en la que se define el proceso y la sistemática de trabajo participativa que se ha utilizado; y, por último, se establece un sistema de seguimiento, a partir de la elaboración de informes de resultados anuales.

El Área participa en esta Estrategia a través de la Mesa Transversal de Acción Internacional, y está presente en los objetivos de 8 ODS, 17 metas, con 27 indicadores, incluyendo actuaciones tan relevantes como son la atención en los Centros de Servicios Sociales, la cobertura de necesidades básicas, la atención a las personas mayores, la cobertura educativa de la población 0-3 años (escuelas Infantiles), la mejora de las competencias técnicas y profesionales de la juventud, o la protección a la infancia frente al maltrato y la participación infantil y adolescente

d) Plan Municipal de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la ciudad de Madrid

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado en el 2021, y coordinado por el Área Delegada de Internacionalización y Cooperación, recoge 105 inversiones transformadoras en ámbitos clave de la acción urbana como la movilidad, la generación de energía renovable y distribuida, la transformación digital de los servicios municipales y las empresas, el incremento de las zonas verdes y la mejora de su conservación y conectividad ecológica, la regeneración de barrios y la vivienda, sin olvidar la cohesión social, el reequilibrio territorial, la atención a la infancia y la igualdad de género.

Con este Plan, la ciudad se posiciona frente a las oportunidades que ofrece el Marco Europeo de Financiación Next Generation EU, a través del Plan España Puede, para potenciar su estrategia de transformación de los próximos años.

El Plan se estructura en 10 líneas de actuación y 12 proyectos tractores. El AGFIyBS está presente con diferentes proyectos en las Líneas de actuación 7: Cohesión social y equilibrio territorial, y en la Línea 10: infancia, adolescencia y juventud resiliente y capacitada, así como se incluye como Proyecto "Tractor": Madrid Integra Cañada Real.

e) Programa anual de Patrocinios 2022

Impulsado y gestionado por el Área de Economía, Innovación y Empleo, se desarrolla un programa anual con el objetivo de fomentar y fidelizar los patrocinios y la colaboración empresarial en la actividad municipal.

En el Programa 2022 se han incluido dos actuaciones del AGFIyBS: el programa de teatro "Mayores a Escena", y el programa de Actividades de sensibilización dentro del Programa de "Ejercicio al Aire Libre para personas mayores".

f) Estrategia de Transformación Digital de la ciudad de Madrid

Aprobada en noviembre del 2022, y liderada por la Oficina Digital, "Madrid, Capital Digital", es la estrategia que el Ayuntamiento ha definido para seguir siendo una ciudad referente en el ámbito digital, pensada para todas las personas y empresas que forman parte de Madrid, para sus barrios y distritos, y para el propio Ayuntamiento, como un dinamizador clave de la transformación digital de la capital.

Esta estrategia establece tres objetivos fundamentales: 1) más y mejores servicios digitales pensados para toda la ciudadanía, 2) impulso de la digitalización para lograr mayor inteligencia en la planificación y gestión de la ciudad; y 3) ser una ciudad atractiva para el talento, la inversión y la innovación digital.

Integra una serie de planes de acción diseñados para incorporar tecnologías emergentes facilitadoras de la digitalización de los servicios municipales y de la Ciudad.

El AGFyBS participa con su programa de "Plataforma de Teleasistencia Avanzada" y, en el proyecto: "Transformación digital integral de los servicios sociales", con el objetivo de "Dotar a los servicios sociales de una plataforma de gestión integrada para su digitalización que facilite una visión y atención global de la acción social para avanzar hacia una mayor eficiencia y eficacia de las políticas sociales e incrementar el bienestar, la inclusión y la cohesión social. Aplica tecnología avanzada de inteligencia artificial y big data analytics y es parte de la plataforma integral de gestión inteligente de procesos", y para el que se ha recibido financiación europea (Fondos Next Generation).

g) Agenda Urbana de Madrid

Con el objetivo de establecer un marco común en las estrategias a adoptar en el futuro para la ciudad de Madrid, se inició en junio de 2021 la elaboración del Prediagnóstico de Conformidad a la Agenda Urbana Española. En este, se recopilan y analizan los datos existentes en la ciudad en relación con cada uno de los Objetivos Estratégicos y Específicos de la Agenda Urbana Española, valorando los aspectos positivos y asumiendo las debilidades y los problemas detectados. El objetivo se fija en el largo plazo, en la consecución de una Ciudad más sostenible, justa, inteligente y equilibrada para el año 2030.

El AGFIyBS ha participado, como miembro de la Mesa Técnica de Agenda Urbana, en los trabajos de diagnóstico (Objetivo 6: "Fomentar la Cohesión social y la equidad") para la elaboración del Plan de Acción Local de Agenda urbana de la Ciudad de Madrid, facilitando la información de estrategias, planes y proyectos relevantes. Este Plan ha sido aprobado en octubre de 2022.

1.3.3. Programas de Aprendizaje-Servicio

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

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

En el año 2022 se han desarrollado varios proyectos:

- "Moving music with service-learning for children", de la Universidad Complutense de Madrid, en el Programa de apoyo extraescolar y conciliación familiar y laboral "Quedamos al salir de clase", de la DG de Familias, Infancia, Educación y Juventud.
- "Clínica Jurídica en materia de vivienda", de la Universidad Carlos III, con la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social.
- "Talleres de aprendizaje cooperativo con peatones vulnerables: proyectando calles más seguras para usuarios senior", de la Universidad Politécnica de Madrid, con la Dirección general de Mayores.
- "Transferencia de los avances tecnológicos a los colectivos en peligro de exclusión", de la Universidad Complutense, con la DG Inclusión Social.
- "Cine en compañía", de la Universidad Complutense, con la DG Inclusión Social, en concreto en el Centro de Acogida San Isidro.

1.3.4. Convenio de colaboración entre el AGFIyBS y el O.A. Madrid Salud

A finales del año 2021 se suscribió un Convenio de colaboración entre el AGFIyBS y el Organismo Autónomo Madrid Salud "para la ejecución de los Acuerdos de la Villa de Madrid en materia de Servicios Sociales, Adicciones y Prevención y Promoción de la salud", con objeto de mejorar la coordinación socio-sanitaria, la atención integral e integrada y el enfoque de atención centrado en la persona y la comunidad, los enfoques preventivos y asistenciales complementarios que

integren lo biopsicosocial, así como el trabajo basado en la evidencia, la evaluación y la gestión del conocimiento.

En el 2022, se mantuvo la primera reunión de la Comisión de seguimiento del convenio y se estableció la creación de seis Mesas de trabajo:

- Programa Materno Infantil
- Escuelas Infantiles
- Igualdad
- Inclusión Social y Trabajo Comunitario
- Deterioro Cognitivo y otros temas asistenciales
- Soledad No Deseada y envejecimiento activo y saludable

A las que se añade el trabajo conjunto de la Mesa de Juventud, que también ha estado trabajando este año y la Mesa de trabajo sobre el Proceso de Intervención con personas con animales de compañía, fruto de lo cual se ha suscrito un nuevo convenio que regula la coordinación en este último tema.

Estas Mesas están integradas por personal técnico de ambos organismos y han tenido una media de 5 reuniones al año. En ellas se ha intercambiado información de ambas partes, y se han establecido objetivos para la realización de proyectos comunes: mejora de la web sobre Soledad No Deseada, revisión de la Guía de alimentación infantil y realización de talleres de alimentación infantil, prevención de accidentes y primeros auxilios y sobre enfermedades comunes en la infancia en las Escuelas Infantiles Municipales, talleres conjuntos en Centro de Mayores, elaboración de un protocolo de coordinación entre la red de Recursos para la atención de víctimas de violencia de género y la Red de Espacios de Igualdad y los Centros de Adicciones y Centros Municipales de Salud, entre otros.

Por otra parte, en estos meses se ha trabajado en la coordinación entre ambos organismos para la mejora del proceso de intervención con personas que tienen animales de compañía y que precisan ser atendidas desde el momento que ingresan en un centro, lo que culminó con la firma de un Convenio de colaboración en diciembre del 2022. Gracias a este acuerdo se posibilita el dar acogida coordinada entre ambos servicios a las personas que, ante un ingreso temporal, no disponen de alojamiento alternativo para su mascota.

1.3.5. Actividad Internacional 2022

Nuestra vocación internacional se ha mantenido e intensificado en el año 2022, articulándose a través de la participación en redes europeas de ciudades y otras administraciones responsables de servicios sociales, colaboración en programas de organismos internacionales e intercambios de buenas prácticas con ciudades de otros países.

Por otra parte, durante 2022, hemos trabajado en la presentación de varios premios o reconocimientos internacionales:

- Premio a la Innovación del "Innovation for Politics Institute": al que se han presentado los proyectos de "Tarjeta Familias" y "Servicio de Psicología y Coaching para Jóvenes". A la fecha de cierre de esta memoria, el proyecto "Tarjeta Familias" ha sido seleccionado como finalista en la categoría "Cohesión Social".
- Premios Eurocities 2023: al que hemos presentado las "Oficinas de Información, orientación y acompañamiento para la integración social de la población inmigrante".
- Premios "Capital Europea de la Inclusión y la Diversidad", organizados por la DG1 de la Comisión Europea, al que Madrid se ha presentado con una candidatura integral con aportaciones de varias
- áreas municipales, elaborada por esta AGFIyBS.

a) Eurocities

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

Nuestra relación con Eurocities se estructura básicamente en torno a dos estrategias: por una parte, participar en el intercambio de información con otras ciudades sobre proyectos, situación social…, en diferentes formatos (webinars, cuestionarios sobre temas concretos, proyectos europeos, tal y como se detalla más adelante) y, por otra, dar a conocer la ciudad de Madrid y sus servicios y programas de ámbito social.

Del 11 al 13 de mayo, una delegación del AGFIyBS, encabezada por el Coordinador General, participó en el Foro Social de Eurocities que se celebró en Barcelona, bajo el lema: "Ciudades solidarias: Apoyar a las comunidades solidarias y la capacidad de respuesta del bienestar social en tiempos de crisis". En estos días se asistió a varias reuniones de los grupos de trabajo de Infancia y Juventud, de Desigualdades sociales, y se presentó públicamente

el Compromiso con el apartado 19 del "Pilar Europeo de Derechos Sociales: Vivienda y asistencia a personas Sin Hogar". Este documento refleja los principios y recursos puestos a disposición de las personas sin hogar por parte del Ayuntamiento de Madrid, como compromiso con la consecución de los derechos sociales, recogidos en el "Pilar Europeo".

Somos miembros de dos grupos de trabajo en el seno del Foro de Asuntos Sociales:

- WG Children & Young people, en el marco del cual hemos participado en una serie de webinars organizados junto con UNICEF.
- Seminario sobre "Garantía Infantil", en febrero 2022
- Seminario sobre "Integración menores de origen extranjero", en noviembre 2022, con la presentación del programa ASPA ("New challenges focusing on migrant Youth integration in the labor market")
- Seminario sobre "Localización de la Garantía Infantil y necesidades específicas", en diciembre, con la participación del Delegado Santiago Saura en la reunión de alto nivel.
- WG Sinhogarismo (Homelessness), en el que participa el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y atención a Personas Sin Hogar. En este año se ha asistido a la reunión, en septiembre, en Goteborg (Suecia) de "Intercambio de experiencias sobre jóvenes sin hogar", donde se ha expuesto el programa y recursos de Madrid.
- Asimismo, se ha participado por parte de la DG Mayores en el "Foro Internacional Digital" de Eurocities, que se desarrolló en Madrid en octubre, exponiendo las iniciativas contra la "brecha digital" en personas mayores.

En el marco de esta red, hemos contribuido a varias publicaciones y artículos de prensa:

- Reportaje sobre mujeres y minorías raciales, con motivo del 8 de marzo, Día Internacional de las Mujeres.
- Artículo sobre el programa "Madrid Violencia cero", con motivo del 25 de noviembre, Dia contra la violencia hacia las mujeres
- Reportaje sobre la "Acogida de personas ucranianas" en las ciudades europeas.

También, a través de Eurocities, hemos participado con nuestras iniciativas (datos y programas) en las contribuciones enviadas a la Comisión Europea para la elaboración de estrategias sobre dos temas:

- Estrategia de Cuidados: de larga duración y cuidados a la Infancia
- Recomendación sobre Rentas Mínimas

Por otra parte, se colabora en el Proyecto Connections, sobre estrategias de integración de la población inmigrante, junto con las ciudades de Tampere, Sofía y Amberes, proyecto que coordina la Agencia para el Empleo, y que ha finalizado este año 2022. En este caso, las Oficinas de Información, orientación y acompañamiento para la integración de la población inmigrante, impulsadas por la DG Inclusión, han sido objeto de estudio como buena práctica.

b) European Social Network (ESN)

El Área de Gobierno es miembro de la Red European Social Network (ESN), integrada por administraciones públicas responsables de servicios sociales tanto a nivel nacional, como regional y local.

Reúne a un total de 150 miembros con los objetivos de ser una plataforma de intercambio internacional para los servicios sociales locales y regionales, luchar por una Europa donde los servicios sociales locales y regionales sean auténticos socios de la UE, así como empoderar a los profesionales y las personas que utilizan los servicios sociales promoviendo la calidad en la gestión del servicio.

Nuestra relación, al igual que con la red de ciudades europeas EUROCITIES se ha estructurado básicamente en torno a dos líneas de trabajo: participar en el intercambio de información con otras ciudades sobre proyectos, situación social…, en diferentes formatos (Webinars, cuestionarios sobre temas concretos) y, por otra, dar a conocer la ciudad de Madrid y sus servicios y programas de ámbito social.

A lo largo del 2022 hemos participado en varios estudios, grupos de trabajo y webinars de intercambio de experiencias y presentación de buenas prácticas.

Comenzamos el año 2022 recogiendo el Premio a la mejor práctica social innovadora de los Premios Europeos de Servicios Sociales (ESSA) 2021, al proyecto "Alojamiento alternativo para personas mayores en situación de soledad sobrevenida", de la DG mayores. La ceremonia de entrega de los galardones tuvo lugar en Bruselas el 1 de abril, a la que asistió una Delegación presidida por el delegado José Aniorte.

En la convocatoria de este año 2022 de estos premios hemos sido finalistas en la categoría de "Prestación de Servicios" con la "Tarjeta familias", y hemos asistido a la ceremonia de entrega de galardones, en Málaga, en el mes de octubre.

En marzo participamos en el webinar sobre la figura del "Principal Social Worker", profesional con unas funciones de asesoramiento y defensa de los servicios sociales muy específicas, y que se ha desarrollado fundamentalmente en Reino Unido.

A raíz de este seminario entramos en contacto con dos Principal Social Workers que vinieron a Madrid (en enero 2023) para intercambiar experiencias en un seminario organizado por el AGFIyBS con personal de los servicios Sociales de Madrid y Barcelona, así como del Colegio de Trabajo Social de Madrid.

En julio de ese año el AGFIyBS organizó junto con ESN el primer seminario del Grupo de Trabajo sobre "Transformación y resiliencia en los Servicios Sociales", para reflexión e intercambio de experiencias sobre los retos actuales de los servicios sociales, tras las recientes crisis provocadas por la pandemia y por la invasión de Ucrania.

En él se expuso el nuevo modelo del sistema de servicios sociales de Madrid, junto con aportaciones de entidades de Rumanía, Bélgica, Austria, con un total de representantes de 16 países.

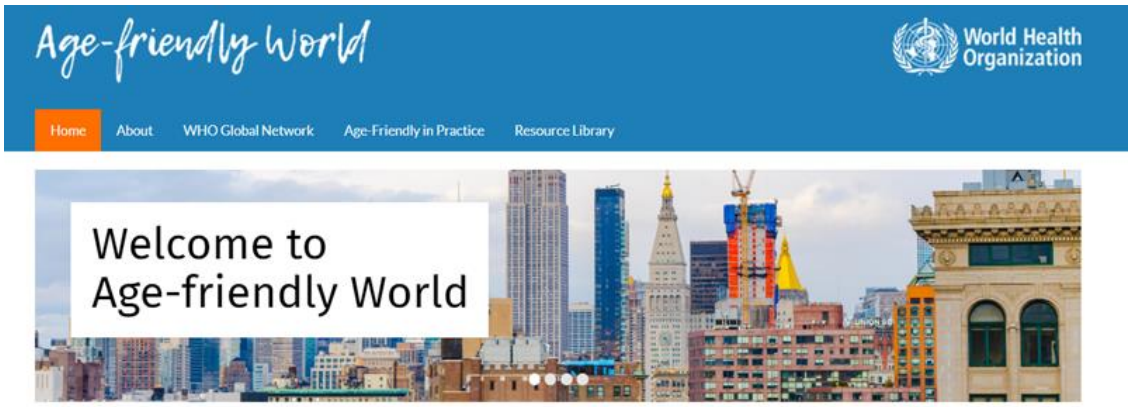
Asimismo, hemos participado este año en el Congreso anual europeo de la European Social Network, que celebraba su 30 aniversario, bajo el lema: Repensar la recuperación, innovación y transformación de los servicios sociales, celebrado en Hamburgo (Alemania) en junio (8-10). Presentamos programa de "Soledad No Deseada" en personas mayores, por parte de la Dirección General de Mayores, en un taller específico.

Finalmente, en el mes de octubre (24 y 25) participamos en Bruselas en el seminario de trabajo del "Grupo de referencia sobre el Semestre Europeo y Fondos Europeos", que este año se centró en tres principios del Pilar Europeo de Derechos Sociales, los avances hacia la consecución de los objetivos sociales de los planes nacionales de recuperación y resiliencia y los retos actuales a los que se enfrentan los servicios sociales en toda Europa.

A la reunión asistieron representantes de la Comisión Europea, y al día siguiente se celebró una reunión en el Parlamento Europeo, sobre la utilización de los Fondos Next Generation por las administraciones locales y regionales.

c) Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores (Age Friendly World)

Es una red de la Organización Mundial de la Salud que cuenta con más de 1000 ciudades y comunidades de 47 países y cubre a casi 300 millones de personas, cuyo objetivo es conseguir una ciudad más amigable, alcanzar un entorno urbano integrador y accesible que fomente el envejecimiento activo y enriquezca la calidad de vida de la ciudadanía.



Madrid solicitó la adhesión a la Red Mundial de Ciudades Amigables en 2013 y se formalizó en 2014. Tras los trabajos previos de diagnóstico de la ciudad se aprobó el primer plan de acción para el periodo 2017-2019.

Tras finalizar este primer Plan de ciudad y evaluados sus progresos, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó en febrero de 2020, dar continuidad al proyecto de la mano de este nuevo "Plan Madrid Amigable con las Personas Mayores 2021-2023", aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su sesión del 10 de junio de 2021 y que se estructura en tres grandes ámbitos estratégicos, 109 acciones y 239 actuaciones.

Se han publicado en la web de la OMS tanto la evaluación del Plan 2017-2019 como el nuevo Plan 2021-2023.

En este año 2022 se ha realizado el Índice de Envejecimiento activo de la ciudad de Madrid que reúne indicadores consensuados internacionalmente, siguiendo la metodología de la OMS.

d) RED Proyecto LEARN (Local Entities Against Racism Network- Red de Entidades Locales contra el Racismo) liderado por la Secretaría de Estado de Migraciones y en el que participa la Policía Municipal de Madrid (Unidad de Gestión de la Diversidad), dirigido a municipios de más de 20.000 habitantes y a las antenas municipales del proyecto LEARN.

La DG Inclusión Social colabora en esta red, participando en los talleres para antenas municipales.

e) **FEANTSA: El Ayuntamiento de Madrid es miembro afiliado de la Federación Europea de Organizaciones Nacionales que Trabajan con Personas sin Hogar (FEANTSA), la única ONG europea que se centra en la lucha contra las personas sin hogar cuyo objetivo final es acabar con la falta de vivienda en Europa.**

Junto al municipio de Lyon, el consejo de administración de esta entidad europea aceptó a la ciudad de Madrid como miembro de pleno derecho, en octubre 2020, si bien la adhesión formal fue aprobada por el Pleno Municipal del mes de noviembre del 2022.

FEANTSA comenzó su andadura en 1989 y reúne servicios sin fines de lucro que apoyan a las personas sin hogar en Europa. Cuenta con más de 130 organizaciones miembros de 30 países, incluidos 28 Estados miembros, a los que hay que añadir los Ayuntamientos de Madrid y Lyon.

En el año 2022 se ha participado, a través del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y atención a personas Sin Hogar, en una reunión, en mayo, sobre "A socially fair energy transition" (Una transición energética socialmente justa), con las presentaciones de Suecia y Canadá.

f) **Asociación Internacional de Ciudades Educadoras (AICE)**

Fundada en 1994, es una Asociación sin ánimo de lucro, constituida como una estructura permanente de colaboración entre los gobiernos locales comprometidos con la Carta de Ciudades Educadoras, que es la hoja de ruta de las ciudades que la componen.

El número de miembros asciende a más de 500 ciudades de 36 países y todos los continentes.

Desde la DG Familias, Infancia, Educación y Juventud se participa de los encuentros que organizan periódicamente.

g) **Proyecto "SCHOOLFOOD4CHANGE"**

Este proyecto internacional se desarrolla en el marco del Pacto de Milán (suscrito por Madrid en 2015), y coordinado por la red ICLEI – Local Governments for Sustainability Network, City Food Program.

El Servicio de Escuelas Infantiles participa en el intercambio de experiencias en materia de alimentación saludable y sostenible en la Red de Escuelas Infantiles municipales, junto con 11 ciudades europeas y 3 de otros continentes.

h) **RED ECCAR- Coalición Europea de Ciudades contra el Racismo:**

Madrid forma parte de esta red de más de 160 ciudades europeas con el objetivo de compartir experiencias para mejorar sus políticas contra el racismo, la discriminación y la xenofobia. La DG Inclusión Social participa del intercambio de experiencias en esta red.

i) **Otra actividad internacional:**

En el año 2022 se ha colaborado con otras redes o iniciativas internacionales.

Madrid es miembro de la "Unión de Ciudades y Gobiernos Locales" (CGLU), y como tal participa de diversos encuentros y grupos de trabajo. En el 2022 hemos participado en la recogida de proyectos innovadores para el mapa interactivo de la iniciativa de la CGLU "Local4Actions Hubs", con el programa y la APP "Madrid te Acompaña".

Colaboración con el Joint Research Centre de la Comisión Europea, en la realización de la investigación y el seminario, en octubre del 2022, sobre "Effective actions to address loneliness" (acciones eficaces contra la soledad).

En noviembre del 2022 se ha participado en las Jornadas Internacionales sobre Soledad, organizadas por el Ayuntamiento de Barcelona, con la presentación de "la soledad en el Plan Madrid amigable con las personas mayores".

Formando parte de la actividad de intercambio internacional, en el 2022 se han atendido numerosas visitas de representantes de otros países:

- Delegación del Ministerio para las Ciudades del Gobierno Belga, sobre Centros de Acogida para personas sin hogar (marzo)
- Delegación del Gobierno de República Dominicana, sobre programas para personas mayores (abril)
- Asociación de directores de los Países Bajos, sobre acogida a población ucraniana (abril)
- Delegación de Anderlecht (Bélgica) y FEDASIL, sobre solicitantes de protección internacional (junio)
- Delegación de la Ciudad de Buenos Aires (Subsecretaría Adulto mayor), sobre el programa "Madrid Te Acompaña" (junio)
- Delegación de la Alcaldía de Bogotá, para programas de mayores (septiembre) y trata de personas (diciembre)
- Gobierno de Canelones (Uruguay), para programas de mayores (septiembre)
- Viña del Mar (Chile), sobre Plan Madrid ciudad amigable con las personas mayores (septiembre)
- Delegación de alcaldes de la lle de France, sobre Políticas de Igualdad (octubre)
- Ciudad de Lotz (Polonia) sobre Personas Sin Hogar (noviembre)

1.4. Comunicación interna: Revista de Servicios Sociales "Madrid Social"

La revista digital de Servicios Sociales, "Madrid Social" nació en el 2020, elaborada desde la Coordinación General, con la vocación de ser un vehículo de comunicación informativo y periodístico, de difusión de buenas prácticas e intercambio de experiencias entre todas las personas que trabajamos en el Ayuntamiento de Madrid en el ámbito social. Como instrumento de comunicación interna, el contenido de la revista solo está disponible para el personal municipal a través de la plataforma Ayre

Esta iniciativa persigue dar difusión a todas aquellas noticias, avances y proyectos de interés no sólo desde un punto de vista informativo sino también desde una perspectiva de análisis, opinión y participación. De este modo se contribuye a un cambio cultural en nuestra organización para hacerla más abierta, transparente y participativa.

En cada número de la Revista hay unas secciones fijas en las que se incluyen experiencias de los Servicios Sociales de dos distritos, información actualizada sobre el proceso de trabajo del Nuevo Modelo de Servicios Sociales, así como información mensual de "Voluntari@s por Madrid". La sección de distritos es una de las más valoradas porque se da difusión a los programas del día a día que se llevan a cabo en los 21 distritos, dando participación a las y los profesionales.

Todos los contenidos de la revista son elaborados desde la Coordinación General mediante un equipo de redacción que trabaja con los informes que envían las diferentes direcciones generales del Área y los distritos. El único contenido externo es el elaborado desde "Voluntari@s por Madrid. En estos últimos meses hemos ampliado contenidos elaborando informaciones de Organizaciones no Gubernamentales (ONGs), entidades y asociaciones que colaboran con los servicios sociales municipales.

La revista consta habitualmente de nueve noticias principales que se distribuyen en una portada y ocho entradillas, además de la sección de breves que está formada por cuatro noticias, lo que supuso 117 noticias anuales en 2022.

En 2022 se han publicado nueve números, uno triple a primeros de año – enero, febrero y marzo – y el doble habitual de los meses estivales – julio y agosto. Desde el mes de noviembre contamos ya con la opción de suscripción para todos los funcionarios municipales. El número de visualizaciones

de los contenidos de la revista, según los datos de Google Analytics respecto a los contenidos de Servicios Sociales, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 se cifra en 16.000 visitas.

Las noticias publicadas por temáticas, teniendo en cuenta que muchas de ellas están interrelacionadas, fueron: distritos (21), Mayores (17), Familia, Infancia y Juventud (13), Voluntariado (11), Igualdad (10 noticias), Inclusión Social (10), Atención social primaria (7), relaciones Europa (5) e Innovación y Estrategia Social (3).

1.5. Trabajos para la participación, aprobación de los Acuerdos para un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales para la Ciudad de Madrid e implantación posterior

El 2022 fue el año en el que finalizó el proceso participativo de aportaciones a las reformas que conllevarán a la construcción del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales para la ciudad de Madrid.

Durante el mismo, se mantuvieron reuniones no sólo con diversas Áreas de Gobierno y Distritos del Ayuntamiento de Madrid sino con los partidos políticos, agentes sociales (patronal y sindicatos), mesas y consejos de participación municipales, Colegios profesionales, universidades, entidades del tercer sector y asociaciones de vecinos/as a las que es necesario sumar la voz de personas usuarias de los Servicios Sociales y ciudadanía (encuestas a más de 2500 personas de manera individual, y más de 8000 hogares, grupos focales con 60 participantes).

Todo ello se materializó en un consenso sin apenas precedentes, en torno a promover la reforma del modelo de Servicios Sociales municipales mediante la aprobación por unanimidad de los

Acuerdos por un Nuevo Sistema de Servicios Sociales7 en la sesión 7/2022 ordinaria del Pleno de 31 de mayo 2022.

Estos acuerdos fueron presentados públicamente por el Alcalde de Madrid en la Plaza de la Villa, frente a representantes municipales, políticos, sociales y parte de la plantilla el 11 de julio de 2022.

Con posterioridad, se iniciaron los trabajos de elaboración del Plan Estratégico, mediante la constitución de diferentes mecanismos de participación y trabajo: grupos motores (director y técnico), consultas a profesionales expertos/as externos, así como las diferentes Direcciones Generales, SGT (pertenecientes al Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar social), Departamentos de Servicios Sociales de cada uno de los 21 distritos y sociedad civil, representada por el Consejo Social de la ciudad.

Todo ello manteniendo de manera simultánea las líneas estratégicas de recursos humanos y transformación digital entre otras.

Además, en el mes de octubre se celebraron, en la Nave de Villaverde, las Jornadas "Nuevos Modelos para Nuevas ciudades", organizadas por el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social y en las que reunieron más de 600 profesionales del ámbito de los servicios sociales, representantes de una veintena de ayuntamientos de España, entidades sociales, sindicatos y colegios profesionales. En ellas se dieron avances sobre el proceso y se amplió el conocimiento público sobre las reformas que se incluyen en la implementación de los Acuerdos.

Lamentablemente, el Plan Estratégico no pudo ser aprobado en diciembre como se tenía previsto debido a la necesidad de un replanteamiento tras la prórroga presupuestaria (ya que debe ser acompañado de un análisis de viabilidad y memoria económica), si bien está previsto aprobarlo durante el primer trimestre de 2023.

Todos los avances en este proceso se han difundido a través de un espacio permanente en la Revista Digital "Madrid Social".

[7] Acuerdos por un Nuevo Sistema de Servicios Sociales, aprobados en sesión 7/2022 ordinaria del pleno de 31 de Mayo de 2022.

2. TRANSVERSALIDAD DE GÉNERO

La Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género está facultada para dirigir, desarrollar y ejecutar la política municipal en materia de prevención y atención a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual y por pertenencia a otras etnias, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en toda la acción municipal. De forma específica, en materia de transversalidad, tiene las competencias de:

- Promover, coordinar, diseñar, desarrollar y evaluar planes y proyectos de cooperación institucional en materia de coeducación, corresponsabilidad y conciliación de la vida laboral, personal y familiar o en cualquier otro ámbito de actuación en el que se detecten desigualdades.
- Asesorar a las áreas de gobierno y los distritos para la incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en sus respectivos ámbitos de actuación.
- Impulsar y coordinar el funcionamiento de las Unidades de Igualdad existentes en todos los ámbitos municipales.
- Elaborar los criterios y diseñar los instrumentos de aplicación del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la actuación municipal, así como formular recomendaciones y propuestas tendentes a mejorar los indicadores y sistemas de información relacionados con sus competencias.
- Realizar el seguimiento y la evaluación de la inclusión del principio de igualdad de oportunidades en el conjunto de las políticas municipales.
- Colaborar con otros órganos municipales, así como con entidades públicas y privadas para incorporar el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en sus objetivos y actuaciones.

Para el desarrollo de estas competencias, desde la Dirección General se impulsa la Estrategia de Transversalidad de Género del Ayuntamiento de Madrid, que tiene como misión transmitir al resto de unidades del Ayuntamiento de Madrid, y a todo su personal, el conocimiento de las desigualdades existentes entre mujeres y hombres, las directrices comunes de trabajo para remediarlas, así como ofrecer la formación, el asesoramiento y las herramientas metodológicas necesarias para integrar el enfoque de género en todas sus actuaciones.

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

En el marco del Plan de Gobierno 2019–2023, el objetivo al que se responde con esta estrategia es "Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar las violencias machistas". Está alineado principalmente con el Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 (Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas). Pero también contribuye al ODS1 (Poner fin a la pobreza en todas sus formas en el mundo), al ODS4 (Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas), al ODS 8 (Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y

sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las personas) y al ODS 11 (Lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles).

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

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

2.1. Impulso de la aplicación de la transversalidad de género en la gestión y acción municipal.

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

Directrices comunes para la aplicación de la transversalidad de género.

Estructuras estables de coordinación que facilitan su puesta en práctica.

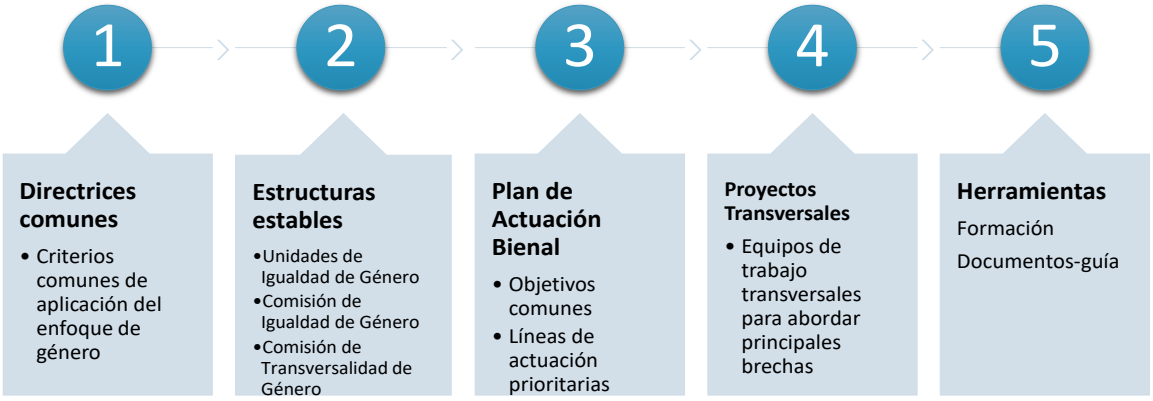
Establecimiento de planes de actuación bienal en todos los ámbitos municipales (áreas de gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales), con objetivos y líneas de actuación comunes.

Desarrollo de proyectos transversales para abordar de forma conjunta y coordinada las principales brechas de género existentes en la ciudad.

Formación y herramientas dirigidas al personal municipal para la aplicación de las directrices comunes.

El desarrollo de esta Estrategia se lleva a cabo con las 34 Agentes de Igualdad del Servicio de Transversalidad, Igualdad y Diversidad.

4. ELEMENTOS CLAVE DE LA ESTRATEGIA DE TRANSVERSALIDAD DE GÉNERO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



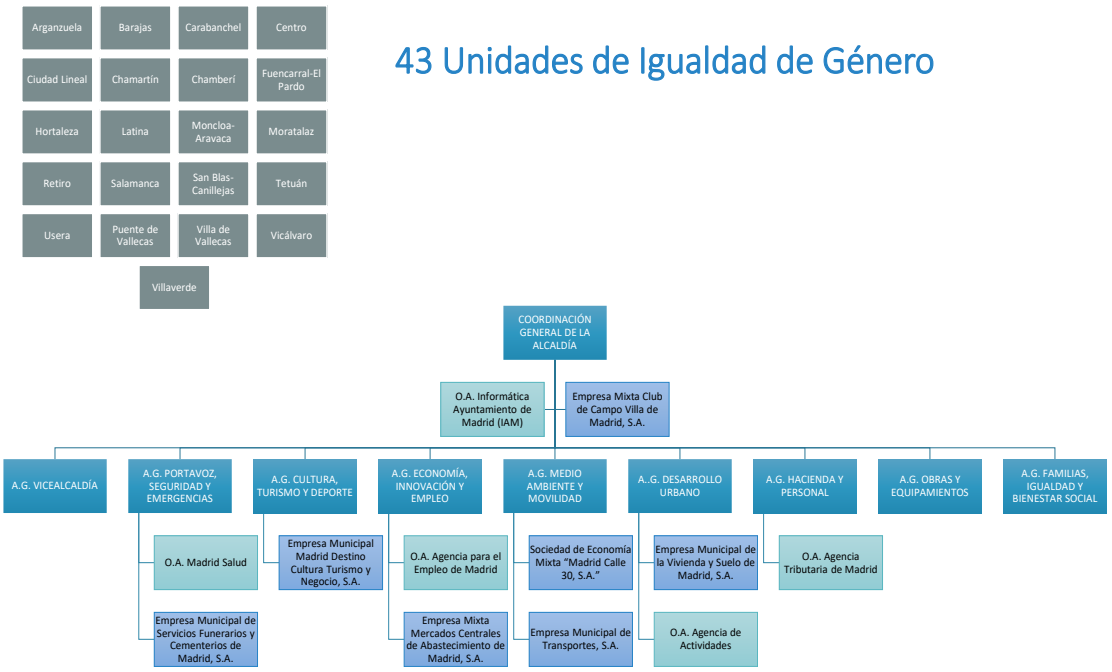
Las Directrices para la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid fueron aprobadas por la Junta de Gobierno el 13 de septiembre de 2018. Establecen dos de los elementos clave de la Estrategia: los criterios comunes de actuación y la creación de las Unidades de Igualdad de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

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

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

Por otro lado, en las Directrices también se establece la creación de Unidades de Igualdad de Género (UIGs), en todas las Áreas de Gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales, y se regula su composición y funciones. Las UIGs tienen como finalidad el establecimiento e implantación de un modelo integral de transversalidad, así como su seguimiento y evaluación. Esto se realiza a través de la puesta en marcha de Planes de Actuación Bienal en cada una de las Unidades.

5. UNIDADES DE IGUALDAD DE GÉNERO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



De esta manera, en 2019 se constituyeron 43 UIG (ver figura 2.3.3.2) y en el periodo 2020-2021 se pusieron en marcha los primeros planes de actuación bienal.

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

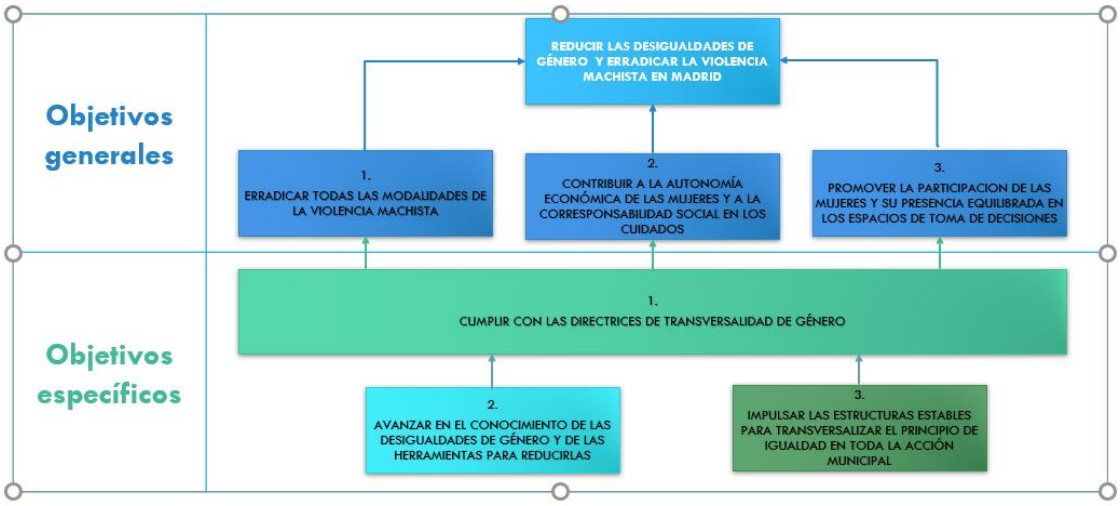
Debido a la coyuntura de crisis sanitaria vivida durante el periodo 2020-2021, se interrumpió el proceso sistemático y planificado que se tenía previsto de seguimiento y evaluación de los planes bienales de transversalidad de género y la aprobación de los correspondientes al periodo 2022-2023.

El 22 de febrero de 2022 el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó lo siguiente: "Que el Ayuntamiento de Madrid se comprometa a implementar de manera efectiva la Estrategia de Transversalidad en todas las políticas públicas y en la ciudad de Madrid. Para ello, deberá comprometerse a aplicar las Directrices de transversalidad potenciando las Unidades de Igualdad de Género municipales y convocando de manera inmediata la Comisión de Transversalidad de Género".

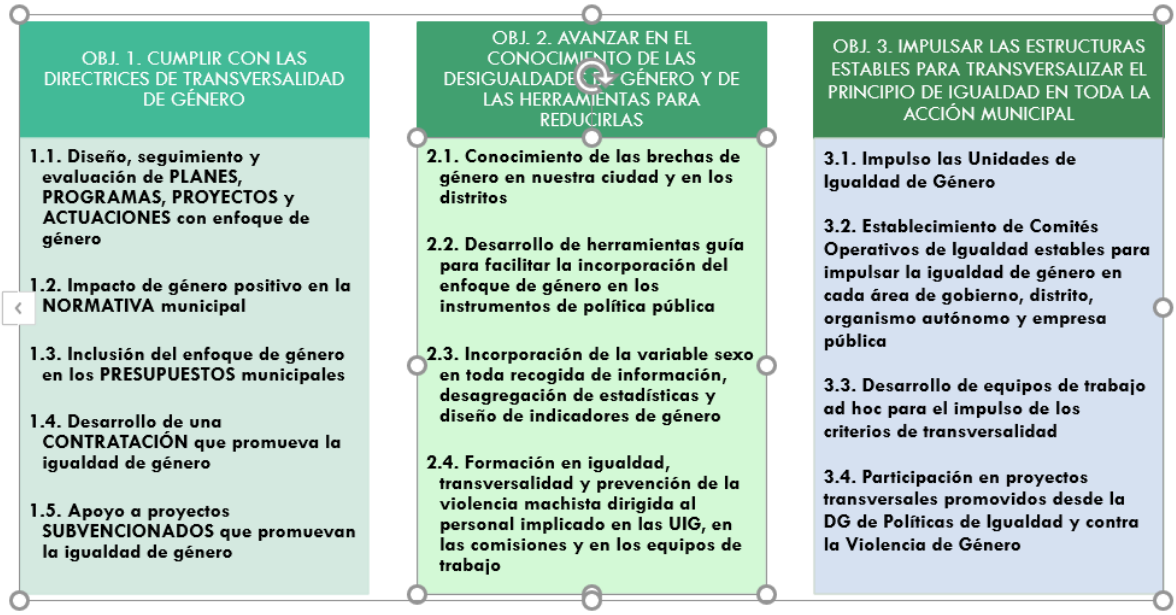
Así, en 2022 la Comisión de Transversalidad de Género se ha reunido en dos ocasiones. La primera, el 28 de abril, donde se presentaron los principales resultados del informe de seguimiento y

evaluación de los Planes Bienales para la implantación de la transversalidad de género 2020-2021, así como los objetivos y líneas de actuación de los siguientes planes bienales. La segunda, el 14 de septiembre, en que se aprobaron los planes bienales 2022-2023 de transversalidad de género, que persiguen los siguientes objetivos generales, específicos y líneas de actuación comunes.

6. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS COMUNES DE LOS PLANES DE ACTUACIÓN 2022-2023 DE LAS UNIDADES DE IGUALDAD DE GÉNERO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.



7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN COMUNES DE LOS PLANES DE ACTUACIÓN 2022-2023 DE LAS UNIDADES DE IGUALDAD DE GÉNERO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.



Dentro de esta línea se desarrolla otra de las acciones clave para la consolidación de la Estrategia de Transversalidad de Género: la formación. A lo largo de 2022 se han llevado a cabo un total de 11 acciones formativas en la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid (EFAM) y han sido formadas 265 personas, 198 mujeres y 67 hombres. Se ha incrementado en un 21,5% el número de personas formadas respecto a 2021, no obstante, la proporción de varones formados en igualdad, transversalidad y diversidad todavía sigue siendo muy baja: un 25% en 2022.

8. Tabla de Acciones formativas promovidas por la Subdirección General de Políticas de Igualdad en 2022

Acción formativa	Personas formadas		
	Total	Mujeres	Hombres
RE-05-1712-P-22 Género y políticas de Igualdad (2)	32	22	10
RE-05-1978-P-22 Políticas municipales de igualdad y enfoque de género	11	8	3
RE-01-4083-P-22 Implementación de la Estrategia de Transversalidad de Género en los Distritos (2)	19	17	2
RE-01-4158-P-22 Implementación de la Estrategia de Transversalidad de Género en las Áreas municipales	13	10	3
RE-05-2419-S-22 Lenguaje incluyente y no sexista. Los usos no discriminatorios del lenguaje administrativo y las Políticas de Igualdad Municipales (2)	96	68	28
RE-05-4460-P-22 Introducción a los presupuestos con enfoque de género	12	11	1
RE-01-1823-P-22 La perspectiva de género en el planeamiento urbanístico (Nivel 1)	16	11	5
RE-01-2888-P-22 La perspectiva de género en el planeamiento urbanístico (Nivel 2)	11	8	3
RE-11-4674-P-22 Promoción de la Igualdad y Empoderamiento. La Red de Espacios de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid	17	15	2
RE-01-3012-P-22 Identidades y diversidades LGTBI (2)	27	21	6
OB-11-4770-P-22 Madrid ciudad segura para mujeres y niñas	11	7	4
Total	265	198	67

Fuente: EFAM

Por último, también en el marco de esta línea de actuación, en 2022 se ha trabajado en la elaboración de seis herramientas-guía con orientaciones para la incorporación del enfoque de género en las intervenciones municipales, que sirvan para:

Mejorar el impacto de género en las intervenciones municipales, es decir, incidir de forma activa y positiva en la reducción de la desigualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de actuación de dichas intervenciones.

Facilitar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento de Madrid en materia de transversalidad de género, recogidos en los marcos normativos y programáticos vigentes y las Directrices de aplicación de la Transversalidad de Género en el Ayuntamiento de Madrid.

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

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

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

2.1.2. Madrid Violencia Cero

El proyecto Madrid Violencia Cero tiene como objetivo promover la igualdad y prevenir todas las modalidades de la violencia machista a través de la coeducación en el ámbito educativo formal y no formal. Se configura como un marco común de la actuación municipal en esta materia y aporta herramientas a la comunidad educativa, y a la población en general, para favorecer las relaciones igualitarias entre chicos y chicas, niños y niñas, impulsando nuevas prácticas en espacios educativos que contribuyan a crear una sociedad libre de violencia machista.

En el marco del proyecto se ha diseñado la plataforma digital y pedagógica www.violenciacero.es, donde puede encontrarse información, recursos didácticos y audiovisuales para sensibilizar, concienciar y prevenir la violencia machista en los tres niveles educativos: infantil, primaria y secundaria. Asimismo, en el nivel de secundaria se puede encontrar un módulo específico para prevenir la LGTBIfobia. A lo largo de 2022, la web www.violenciacero.es ha recibido 67.873 visitas.

Además, este proyecto se plantea como una acción coordinada de todos los servicios municipales que intervienen en el ámbito educativo en los distritos: agentes de igualdad de los distritos, Espacios de Igualdad, departamentos de educación, policía tutora, Centros Municipales de Salud Comunitaria y otros agentes sociales e institucionales. De esta forma, en cada distrito de nuestra ciudad se ha puesto en marcha un equipo distrital en el que participan todos estos agentes que, contando con los contenidos disponibles en la plataforma web, actúan de forma coordinada.

Gracias a esta acción coordinada, a lo largo de 2022 las personas beneficiadas en la intervención en el ámbito educativo con Madrid Violencia Cero han sido 26.830 (55,6% mujeres, jóvenes o niñas), principalmente alumnado de infantil, primaria y secundaria, pero también profesorado, educadoras, educadores, agentes sociales del territorio y otras instituciones.

Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas

	Mujeres	Hombres	Total
Profesorado, educadoras y educadores	114	58	172
Alumnado	14.736	11.827	26.563
AMPAS	7	1	8
Otras instituciones	13	23	36
Agentes del territorio	40	11	51
TOTAL	14.910	11.920	26.830

Finalmente, en el marco de este proyecto, en 2022 se ha potenciado la línea de formación al profesorado y a profesionales, ofertando cursos a través del Centro Territorial de Innovación y Formación (CTIF) de Madrid Capital, planificados para el primer trimestre de 2023.

Asimismo, desde marzo de 2022 se ha iniciado una formación a la red municipal de escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid, para educar en igualdad y prevenir la violencia machista, dirigida a 14 escuelas infantiles de 7 distritos, en la que han participado 34 personas (32 mujeres y 2 hombres). Durante el curso 2022/23 está previsto llegar a formar al personal directivo, docente y no docente de las escuelas infantiles de los 21 distritos, hasta completar la totalidad de la red.

2.1.3. Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas

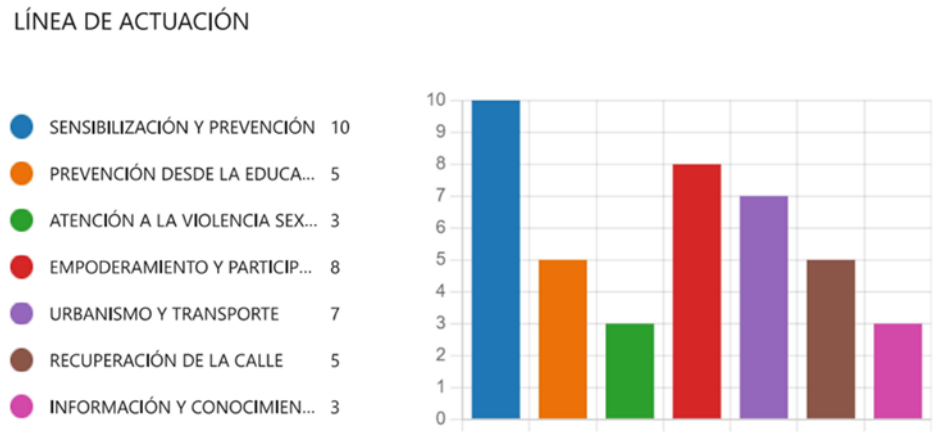
El proyecto Madrid Ciudad Segura para Mujeres y niñas se inició en 2018 con la adhesión de Madrid a la Iniciativa Global de ONU Mujeres "Ciudades y Espacios públicos seguros para mujeres y niñas". En el marco de este proyecto se presentó en junio de 2021 el Informe diagnóstico del impacto de la crisis del covid-19 en la seguridad de mujeres y niñas, cuyo proceso participativo de elaboración había finalizado en febrero. Dicho informe actualiza el Diagnóstico de la seguridad de las mujeres y niñas en la ciudad de Madrid (2019) realizado en la primera fase del proyecto. En la presentación de este diagnóstico participan más de 100 personas.

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

9. OBJETIVOS: LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y MEDIDAS DEL PLAN DE ACCIÓN DEL PROYECTO MADRID CIUDAD SEGURA PARA MUJERES Y NIÑAS

En el primer trimestre de 2022 se realizó el seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo en 2021, y la planificación de las actuaciones a desarrollar en el 2022. Durante 2021 se implementaron 41 de las 55 medidas comprometidas en el plan de acción (el 74,5%). También en 2022 se desarrolló el proyecto piloto "Barrios que cuidan" en los distritos de Carabanchel y Vicálvaro, que ha permitido obtener una cartografía social de determinados barrios de dichos distritos: imaginario colectivo de lugares que cuidan y lugares que no cuidan.

10. GRÁFICA CON MEDIDAS IMPLEMENTADAS EN 2021 POR LÍNEAS DE ACTUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DEL PROYECTO MADRID CIUDAD SEGURA PARA MUJERES Y NIÑAS



El grupo transversal, formado por personal técnico de todas las Áreas y el Consejo de las Mujeres, se reunió 4 veces a lo largo del año del 2022, para establecer el plan de trabajo anual y realizar un seguimiento continuo de las acciones que se iban implementando. También se programó una actividad formativa obligatoria en la EFAM (OB-11-4770) para reforzar el conocimiento del fenómeno de la violencia sexual, en la que participaron 11 personas del grupo transversal.

Asimismo, en el marco del trabajo junto con ONU Mujeres, el 4 de octubre se celebró un webinar monográfico sobre Madrid Ciudad Segura, al que asistieron representantes de diferentes ciudades adheridas a la Iniciativa Global Ciudades y Espacios Públicos seguros para mujeres y

niñas. El equipo del proyecto Madrid Ciudad Segura compartió los principales resultados del proyecto, así como diferentes actuaciones que muestran el enfoque integral de la seguridad de mujeres y niñas, visibilizando el papel de los diferentes actores en este proyecto transversal.

En esa misma línea se llevó a cabo un webinar con el Ayuntamiento de Viña del Mar (Chile) con el objetivo de compartir la metodología de trabajo y los resultados del proyecto Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas.

2.1.4. Madrid Ciudad Corresponsable

El proyecto Madrid Ciudad Corresponsable se configura como marco común de actuación municipal coordinando la acción de todos los agentes sociales (administración, empresas, hogares, entidades, ciudadanía) implicados en la corresponsabilidad para establecer un modelo de convivencia compatible con una organización social de los cuidados justa y equitativa desde el punto de vista del género y del resto de desigualdades sociales.

El proyecto desarrolla a través de cuatro líneas de actuación. La primera, el Servicio Madrid Corresponsable, asesora y acompaña, de forma gratuita, a las pymes madrileñas en la implantación de medidas de igualdad, de corresponsabilidad y en la elaboración y puesta en marcha de planes de igualdad. A través de este servicio se ha asesorado durante el año 2022 a 45 empresas de la ciudad de Madrid, contabilizando 215 acciones de asesoramiento con sus equipos profesionales.

Asimismo, se han actualizado e incorporado nuevos contenidos en la página web del proyecto www.madridcorresponsable.es, donde el tejido empresarial puede acceder a noticias, a información relevante, guías y herramientas relacionadas con normativa, medidas de igualdad entre mujeres y hombres, conciliación y corresponsabilidad, planes de igualdad, protocolos de acoso, agenda de eventos, etc. La página web ha recibido, este año, un total de 3.250 visitas, lo que supone un incremento del 27% con respecto al periodo anterior.

En la web, la ciudadanía también puede acceder a un mapa de recursos de conciliación y corresponsabilidad, que incluye los servicios y recursos municipales existentes en esta materia en la ciudad de Madrid y en sus distritos. A finales de 2022 el mapa cuenta con fichas de 153 recursos.

La segunda línea de actuación de este proyecto se orienta a la sensibilización y capacitación a empresas, especialmente responsables de recursos humanos y delegados/as sindicales, en materia de igualdad. En 2022 se han realizado 7 webinars, a los que han asistido 826 personas (el 89,1% mujeres).

Asimismo, en el marco de esta línea de trabajo, y en colaboración con Cámara Oficial de Comercio de Madrid, UGT-Madrid y USMR-CCOO, se han realizado un total de 34 acciones formativas, en las que han participado 2.127 personas (el 77,8% mujeres).

11. LÍNEAS DE TRABAJO DEL PROYECTO MADRID CIUDAD CORRESPONSABLE

2.1.5. Red de Empresas Corresponsables de la ciudad de Madrid

La tercera línea de trabajo es la Red de Empresas Corresponsables de la ciudad de Madrid, que se puso en marcha en 2021, con 27 empresas, 5 de ellas municipales. A lo largo de 2022, las empresas de la Red han estado participando en los dos grupos de trabajo organizados. Asimismo, el 13 de diciembre se llevó a cabo la jornada técnica "Empresas corresponsables, empresas que cuidan", donde se expuso y visibilizó el trabajo que vienen realizando las empresas de la Red a la hora de promover la corresponsabilidad y la igualdad en sus entornos laborales.

Durante 2022, asimismo se ha colaborado con el proyecto europeo "Men in Care", liderado por la UNED, que tiene como objetivo el fomento de la participación masculina en los cuidados desde las empresas y las administraciones públicas. Así, se desarrollaron 3 talleres formativos en esta materia, dirigidos a la Red de Empresas Corresponsables, en los que participaron mandos intermedios, personal directivos, representación sindical de las empresas municipales Mercamadrid, EMVS, Servicios Funerarios y EMT.

Finalmente, en el marco de la cuarta línea de trabajo del proyecto, de estudios e informes en materia de corresponsabilidad, en enero de 2022 se publicaron los resultados de la Encuesta sobre el alcance, resultados y dificultades de las medidas adoptadas en materia de igualdad,

conciliación y corresponsabilidad en las empresas de Madrid en la que participaron más de 3.000 empresas madrileñas.

Asimismo, en el marco de la colaboración con Cámara de Comercio de Madrid, UGT-Madrid y USMR-CCOO, se publicaron los Resultados de la encuesta sobre acoso sexual y por razón de sexo, realizada conjuntamente por las tres entidades, en la que participaron una muestra de 624 personas. En 2022, igualmente, se ha elaborado una Encuesta sobre conciliación y teletrabajo, cuyos resultados se presentarán en 2023.

2.1.6. Madrid lucha contra la pobreza femenina

El proyecto transversal Madrid lucha contra la pobreza femenina surge para dar respuesta al fenómeno conocido como feminización de la pobreza referido a la mayor exposición de las mujeres a situaciones de pobreza, precariedad y vulnerabilidad económica y social debido a la persistencia de las desigualdades estructurales entre mujeres y hombres en el acceso a los ingresos a causa de las brechas de género existentes en el ámbito laboral y por tanto en el acceso a los derechos y prestaciones derivadas. La consecuencia más grave de ello es el constante aumento de la proporción de mujeres entre la población más pobre, afectando especialmente a los hogares monomarentales, el colectivo de personas trabajadoras pobres, las mujeres mayores de 65 años y las mujeres migrantes.

El objetivo general de este proyecto transversal es mejorar la eficacia y el impacto de la intervención municipal en la lucha contra la pobreza femenina en la ciudad de Madrid, a través de los siguientes objetivos específicos:

- Profundizar en el conocimiento de la pobreza femenina en la ciudad de Madrid.
- Identificar mejoras en los recursos municipales existentes para paliar la pobreza, mediante su evaluación de impacto de género, e implementarlas, realizando un seguimiento y evaluación de estas.

Para abordar de forma eficaz, conjunta y coordinada los objetivos planteados, el proyecto se articula a través de un Grupo de trabajo transversal compuesto por representantes de 23 órganos administrativos adscritos a distintas Áreas (AG de Familias, Igualdad y Bienestar Social, AG de Economía, Innovación y Empleo, AG de Hacienda y Personal, AD de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y AD de Internalización y Cooperación) Distritos (Puente de Vallecas, Salamanca, San Blas-Canillejas, Tetuán y Fuencarral-El Pardo), Organismos Autónomos (Agencia para el Empleo, Agencia Tributaria y Madrid Salud) y Empresas Municipales (Empresa municipal de Vivienda y Suelo y Empresa municipal de Transporte), que en base a su ámbitos competenciales tienen capacidad de incidir en la reducción de la pobreza, sea a través de la prestación de servicios y/o recursos propios, o generando información para profundizar en el conocimiento de ésta.

Las líneas de actuación contempladas en este proyecto transversal y desarrolladas en su Plan de trabajo son:

- Línea 1: Investigación y formación
- Línea 2: Análisis y mejora del impacto de género en los recursos municipales
- Línea 3: Acciones contra la pobreza femenina

En 2022, y en relación con la primera línea de actuación se ha continuado con la elaboración de un sistema de indicadores para el seguimiento de la pobreza femenina en nuestra ciudad que permita la actualización continua de datos y la elaboración de informes específicos.

Respecto a la segunda línea de actuación, referida al análisis y mejora del impacto de género de los recursos municipales con capacidad de incidir en la reducción de la pobreza, en 2022 se han desarrollado sesiones formativas en el marco del grupo transversal del proyecto, a partir de las conclusiones y propuestas de la evaluación externa recogidas en el Informe de Evaluación el impacto de género de los recursos municipales destinados a paliar la pobreza femenina en la ciudad de Madrid . Durante los meses de febrero a junio de 2022 se llevaron a cabo 3 sesiones formativas y prácticas, en las que participaron una media de 26 personas en cada una de éstas, incluyendo no solo a representantes del grupo transversal sino también a personal municipal responsable de los recursos analizados.

Asimismo, en el último cuatrimestre de 2022 se ha trabajado en la elaboración de una Guía de orientaciones prácticas para mejorar el impacto de género de las actuaciones municipales con capacidad de incidir en la pobreza femenina, principal resultado de los contenidos y aprendizajes de las sesiones formativas realizadas.

La tercera línea de acción del proyecto, relativa a las acciones de lucha contra la pobreza femenina, se abordará en 2023.

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

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

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

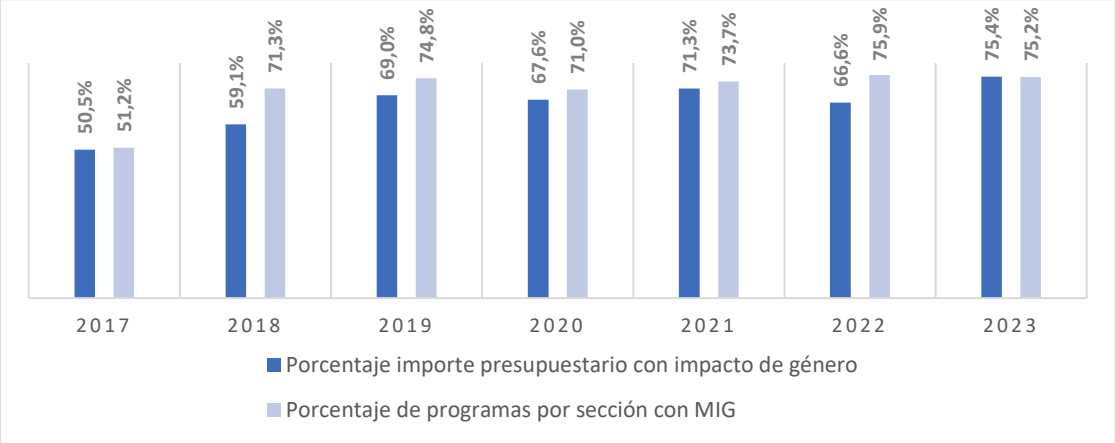
Asimismo, desde el año 2018, una vez concluido cada ciclo presupuestario, en la evaluación de cumplimiento de objetivos de cada programa es necesario realizar una memoria de evaluación del cumplimiento de los objetivos de igualdad.

A partir de estas memorias, se han elaborado los siguientes dos informes en 2022:

- El séptimo Informe de impacto de género del proyecto de presupuesto general del Ayuntamiento de Madrid de 2023. Se han analizado las 401 memorias de impacto de género elaboradas sobre un total de 533 programas presupuestarios (75,2%), lo que supone que el 75,4% del presupuesto municipal tiene un potencial impacto de género positivo. En el informe se analiza cómo el presupuesto previsto puede incidir en los tres

mecanismos de reproducción de las desigualdades (3R) y en las tres líneas de la política de igualdad municipal (3L).

12. GRÁFICA DE EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO CON IMPACTO DE GÉNERO, PORCENTAJE DEL IMPORTE Y DEL NÚMERO DE PROGRAMAS TOTAL



- El tercer Informe de Cumplimiento de Objetivos de Igualdad de la ejecución presupuestaria de 2021, que realiza una evaluación de impacto de género post facto del presupuesto. Dicho informe se elaboró previo análisis y clasificación por parte del Servicio de Transversalidad de Género de las 379 memorias de cumplimiento de objetivos de igualdad de los programas presupuestarios presentadas por los órganos gestores. Se examina la ejecución presupuestaria de estos programas, el cumplimiento de los objetivos de igualdad previstos y su incidencia en los mecanismos de reproducción de las desigualdades (3R) y en las líneas de la política de igualdad (3L).

3. INNOVACIÓN Y ESTRATEGIA SOCIAL

Desde la Dirección General de Innovación y Estrategia Social se tiene las competencias en ámbitos transversales de Investigación, Evaluación, Gestión de la Información, Innovación, Estrategia, Transformación Digital relativas al Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Un trabajo que pone su foco en el trabajo conjunto con las diferentes unidades o Direcciones Generales y un trabajo global y transversal para el conjunto del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Entre los principales hitos desarrollados en 2022, cabe destacar:

3.1. Panel de hogares

El Panel de Hogares de la ciudad de Madrid es una de las principales investigaciones realizadas en el territorio nacional, que pone foco sobre la realidad social de la ciudad de Madrid, sus familias y vecinos, y sus hogares. Con una muestra, sin precedentes, y la más significativa conocida en el ámbito nacional, profundiza en las condiciones de vida y la realidad social en los principales ámbitos de las familias y los hogares de la ciudad de Madrid, logrando un diagnóstico social que permite orientar las políticas sociales del Ayuntamiento de Madrid, y las colaboraciones interadministrativas, para poder abordar las principales necesidades detectadas.

3.1.1. Panel de Hogares: 2ª Edición

En el cuarto trimestre de 2022 se ha iniciado la contratación de la segunda edición del Panel de hogares de la ciudad de Madrid, estudio de carácter longitudinal que permitirá conocer la situación sociodemográfica y las necesidades y variaciones en el tiempo de los hogares investigados. De esta manera, el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social- AGFIyBS- podrá contar con información clave de primera mano y orientar la actuación política en el ámbito de sus competencias.

La operación longitudinal que se persigue dará servicio a todas las direcciones generales del AGFIyBS, ya que el cuestionario se ha elaborado de forma concertada entre todas ellas bajo el liderazgo de la Dirección General de Innovación y Estrategia Social (DGIyES).

El cuestionario se compone de diversos apartados: composición del hogar, vivienda, detección de hogares vulnerables, actividad económica, ocupación y estudios, ingresos del hogar, salud, mayores, dependencia y discapacidad, distribución de las tareas del hogar y convivencia, y uso de servicios y prestaciones públicas. El estudio está dirigido a una muestra de 8.000 hogares de Madrid, afijación proporcional por distrito, donde resida al menos una persona de 18 o más años.

Está previsto que todos los trabajos se desarrollen a lo largo del año 2023, y que los resultados estén disponibles a finales de ese mismo año.

3.1.2. Panel de Hogares 1ª Edición: principales resultados

En el mes de marzo de 2022, se presentan públicamente los principales resultados de la primera edición del Panel de Hogares de la ciudad de Madrid.

Las características y los resultados de la primera edición del estudio pueden consultarse en la web municipal: Panel de hogares de la ciudad de Madrid , si bien se proporciona en este apartado algunos de los principales resultados dentro del ámbito de los Servicios Sociales.

En la siguiente tabla se ofrece la distribución de la muestra por tipología de hogares según la clasificación utilizada en la Encuesta Continua de Hogares (ECH) del INE, así como la distribución de la persona sustentadora principal desagregada por sexo.

13. TABLA PANEL DE HOGARES DE LA CIUDAD DE MADRID. PRIMERA EDICIÓN

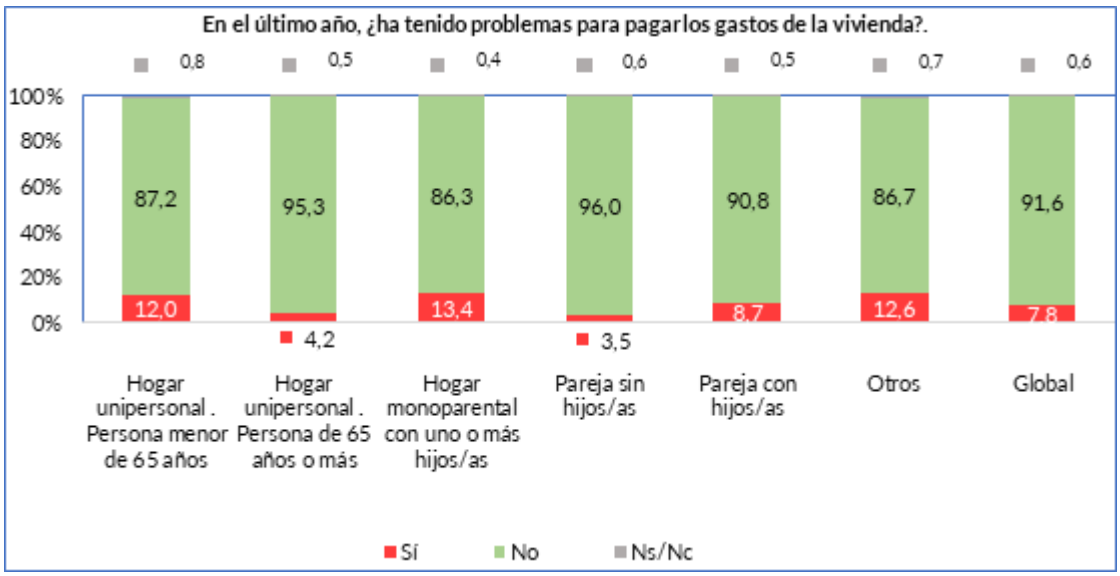
Tipo de hogar	*Total*	
	n	%
Hogar unipersonal. Persona menor de 65 años	1.444	18,0
Hogar unipersonal. Persona de 65 años o más	1.010	12,6
Hogar monoparental con uno o más hijos	194	2,4
Pareja sin hijos/as que convivan en el hogar	2.083	25,9
Pareja con hijos/as que conviven en el hogar	2.638	32,8
Otros	671	8,3
Total	8.040	100

14. TABLA PANEL DE HOGARES DE LA CIUDAD DE MADRID. PRIMERA EDICIÓN

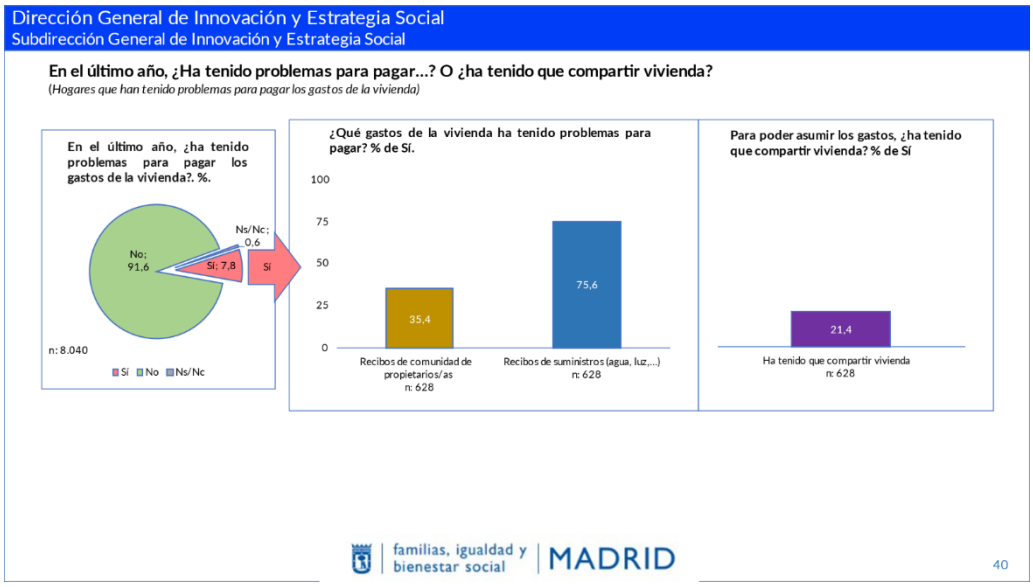
Tipo de hogar	***Sexo de la persona sustentadora principal***								
	Hombre			Mujer			Total		
	n	% columna	% fila	n	% columna	% fila	n	% columna	% fila
Hogar unipersonal. Persona menor de 65 años	719	14,5	49,8	725	23,4	50,2	1.444	18	100
Hogar unipersonal. Persona de 65 años o más	231	4,7	22,9	779	25,1	77,1	1010	12,6	100
Hogar monoparental con uno o más hijos	33	0,7	16,9	161	5,2	83,1	194	2,4	100
Pareja sin hijos	1.623	32,9	77,9	460	14,8	22,1	2.083	25,9	100
Pareja con hijos	2027	41	76,8	611	19,7	23,2	2.638	32,8	100
Otros	306	6,2	45,7	365	11,8	54,3	671	8,3	100
Total	4.938	100	61,4	3.102	100	38,6	8.040	100	100

Entre los hogares que han tenido problemas para pagar los gastos de su vivienda (7,8%), el 75,6% ha tenido dificultades para pagar los recibos de suministros (agua, luz..), y el 35,4% ha tenido problemas para pagar los recibos de comunidad de propietarios. El 21,4% ha tenido que compartir vivienda para poder asumir los gastos.

15. GRÁFICA PANEL DE HOGARES DE LA CIUDAD DE MADRID. PRIMERA EDICIÓN

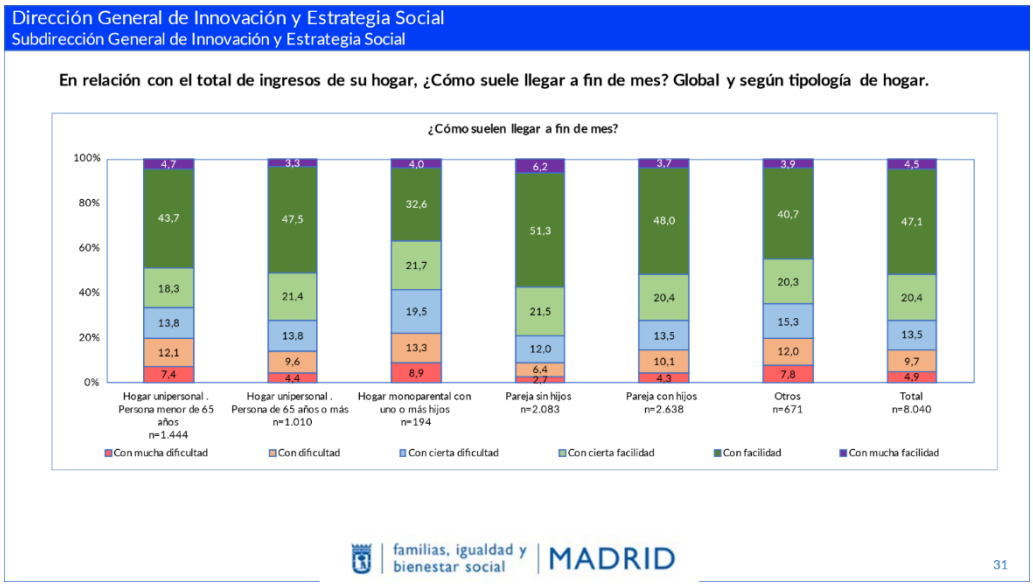


16. GRÁFICA PANEL DE HOGARES DE LA CIUDAD DE MADRID. PRIMERA EDICIÓN



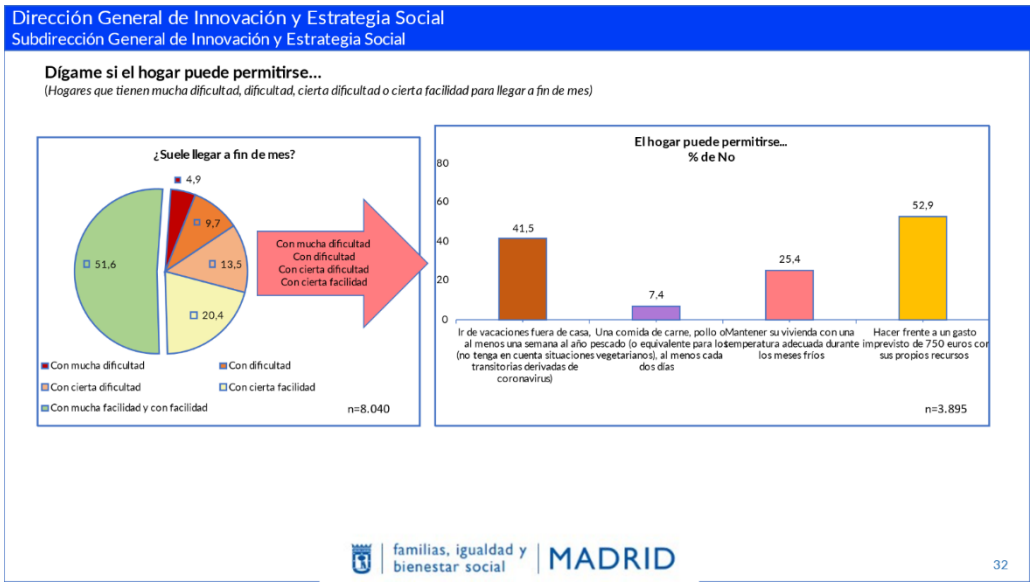
Un 4,9% de los hogares encuestados llega a fin de mes con mucha dificultad. Los hogares "monoparentales", los "unipersonales de menores de 65 años" y "otros hogares" son los que tienen más dificultad para llegar a fin de mes.

17. GRÁFICA PANEL DE HOGARES DE LA CIUDAD DE MADRID. PRIMERA EDICIÓN



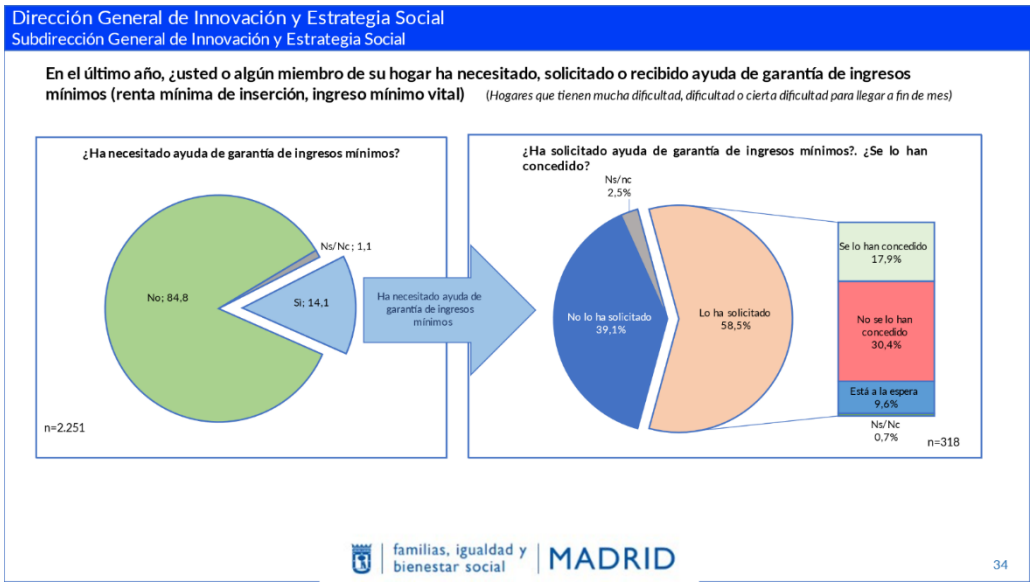
El 52,9% de los hogares que llegan a fin de mes con alguna dificultad o con cierta facilidad no puede hacer frente a un gasto imprevisto de 750 Euros, y el 41,5% no puede ir de vacaciones fuera de casa al menos una semana al año; un 25,4% no puede mantener la vivienda a una temperatura adecuada durante los meses fríos y un 7,4% no puede permitirse hacer una comida de carne, pollo o pescado al menos cada dos días.

18. GRÁFICA PANEL DE HOGARES DE LA CIUDAD DE MADRID. PRIMERA EDICIÓN

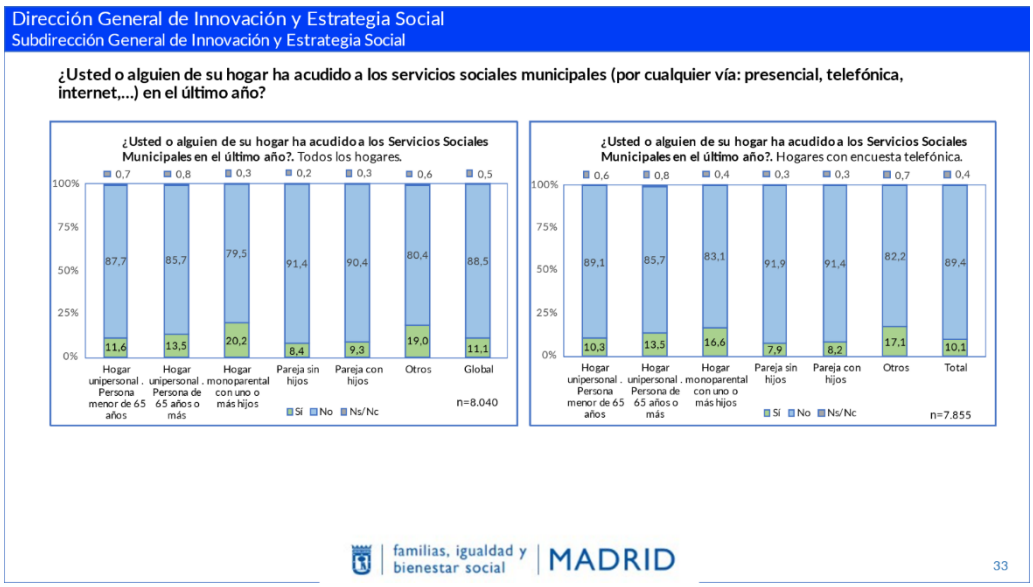


En el último año, el 14,1% de los hogares que llega a fin de mes con alguna dificultad ha necesitado ayuda de garantía de ingresos mínimos, algo más de la mitad de éstos (58,5%) la ha solicitado, y a algo más de la mitad (de los que la han solicitado) no se la han concedido.

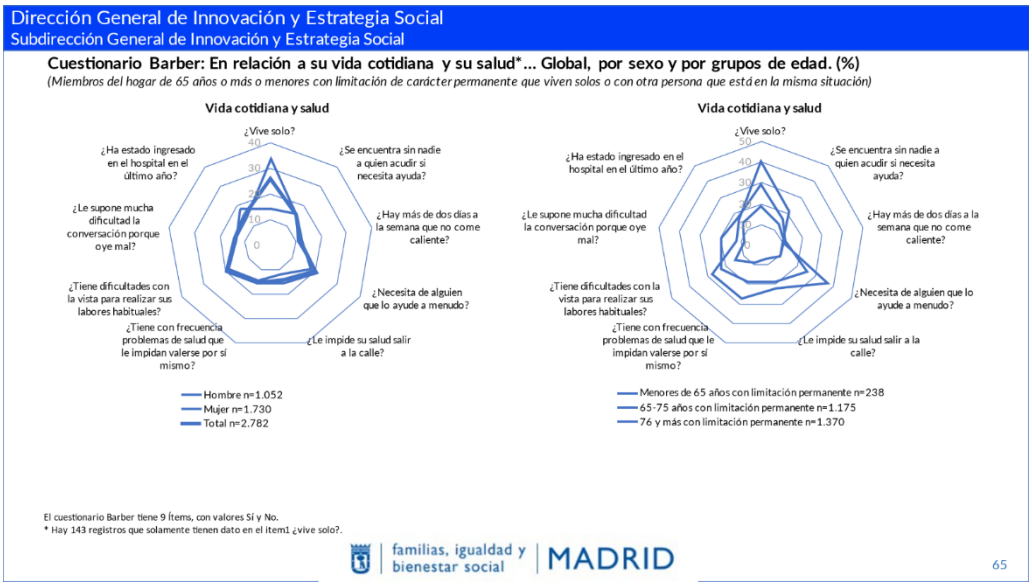
19.GRÁFICA PANEL DE HOGARES DE LA CIUDAD DE MADRID. PRIMERA EDICIÓN



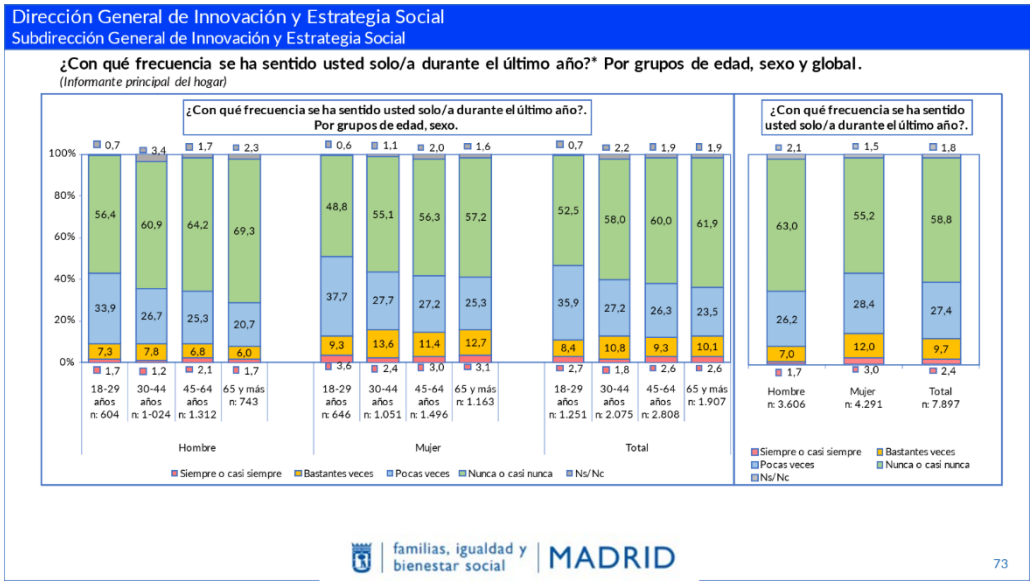
En el último año, en el 11,1% de los hogares alguna persona ha recurrido a los servicios sociales municipales por cualquier vía: presencial, telefónica, internet; el 10,1% si no se tiene en cuenta las encuestas realizadas en los Centros de Servicios Sociales (encuestas presenciales). Los hogares que, proporcionalmente, más han acudido a los servicios sociales son los “monoparentales” y “otros hogares”.



Pasando al apartado de salud y hábitos saludables, el cuestionario de Barber, basado en 9 items de respuesta Sí/No, revela que el ítem que con mayor frecuencia se contesta de forma afirmativa es “vive solo”, le sigue “necesita de alguien que lo ayude a menudo”, y “tiene dificultades con la vista para realizar sus labores habituales”. Hay más mujeres que viven solas que hombres, y más hombres que mujeres que han ingresado en el hospital en el último año. Los menores de 65 años con alguna limitación de carácter permanente responden Sí en la mayoría de los ítems del cuestionario, en mayor proporción que los de 65 años o más.



Otro aspecto por el que se pregunta en el estudio está relacionado con la convivencia y las relaciones sociales. El 12,1% de las personas encuestadas se ha sentido solo/a siempre o bastantes veces en el último año. El sentimiento de soledad es mayor en las mujeres que en los hombres y disminuye al aumentar la edad, tanto en hombres como en mujeres



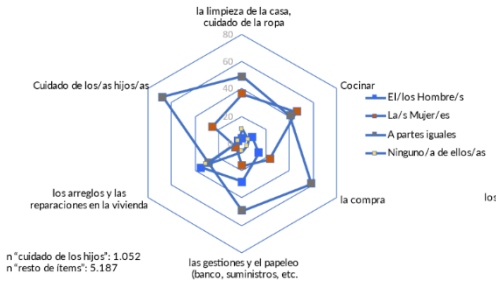
Para finalizar, se muestran los resultados relacionados con la distribución de tareas en el hogar. En casi la mitad de los hogares, en los que residen al menos dos personas de diferente sexo mayores de 15 años, la mayoría de las tareas de la casa y el cuidado de los hijos se realizan a partes iguales entre hombres y mujeres (cuidado de los hijos, limpieza, compra, gestiones y papeleo). Las mujeres tienden a ocuparse más de tareas de cocina y limpieza. Los hombres se ocupan más de los arreglos y reparaciones de la vivienda, y de las gestiones y el papeleo.

La mayoría de los hogares no cuenta con ayuda externa para la realización de las tareas de la casa y el cuidado de los hijos, pero el 25,3% de los hogares recurre a ayuda externa remunerada para la limpieza de la casa y el cuidado de la ropa, y también para arreglos y reparaciones de la vivienda (25,1%). Un 12,2 % cuenta con apoyo no remunerado para la realización de arreglos y reparaciones, y un 10,6% para las gestiones y papeleo.

Dirección General de Innovación y Estrategia Social
Subdirección General de Innovación y Estrategia Social

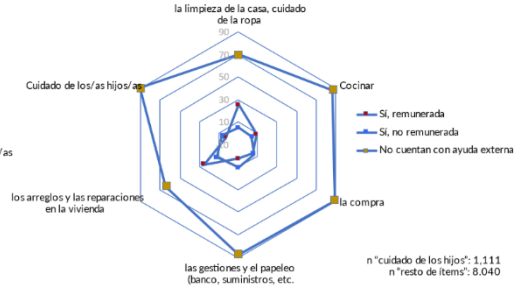
¿Quién/es (no servicio doméstico) **realiza/n principalmente ...?** *(Hogares en los que residen al menos 2 personas de diferente sexo mayores de 15 años)*
¿Cuentan con ayuda externa para la realización de las tareas...?.

Quién/es realizan principalmente las tareas del hogar y cuidado de los/as hijos/as. %.



n "cuidado de los hijos": 1.052
n "resto de ítems": 5.187

Cuenta con ayuda externa para la realización de las tareas
(Respuesta múltiple). %.



n "cuidado de los hijos": 1.111
n "resto de ítems": 8.040

familias, igualdad y bienestar social | MADRID

72

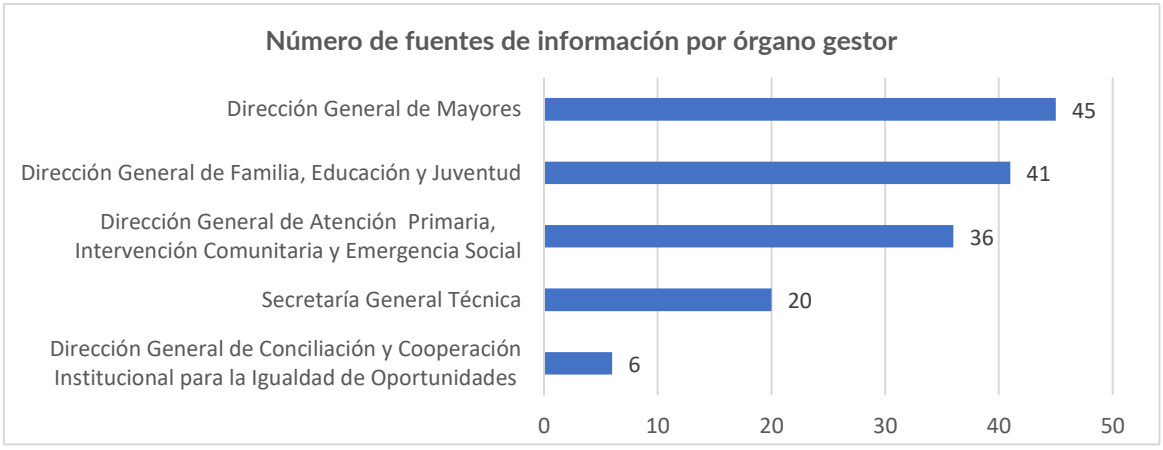
3.2. Sistema Integrado de la Información del AGFIyBS. Cuadro de mando.

Uno de los proyectos a destacar, que arrancó al comienzo del presente mandato, es el denominado Sistema Integrado de Información del AGFIyBS, liderado por la DGIyES. Dos de los principales objetivos del proyecto son:

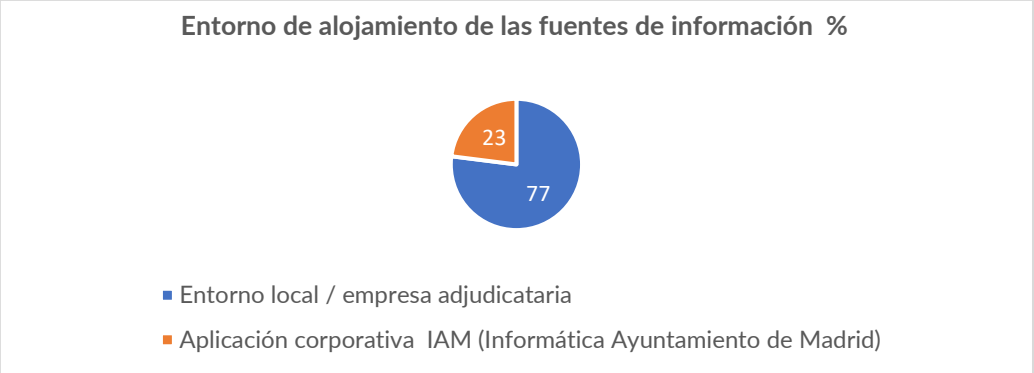
- Disponer de un catálogo de fuentes de datos integrado y actualizado de manera continua que permita dar respuesta a las necesidades de información del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social:
- Información actualizada en tiempo real que permita conocer la situación y la evolución de los principales indicadores y otros datos relevantes de la planificación, el seguimiento y la evaluación de la gestión del AGFIyBS.
- Análisis de datos, predicción y cuadros de mando que permitan la toma de decisiones
- Informes, reportes, consultas de forma ágil y sencilla
- Datos abiertos, información en formato reutilizable a través de medios electrónicos
- Sentar las bases que permitan en un futuro una mayor interoperabilidad dentro del AGFIyBS, así como a nivel de la organización corporativa del Ayuntamiento de Madrid.

La primera tarea para acometer fue la elaboración de una lista de las fuentes de información del AGFIyBS, el órgano responsable de cada una de ellas y el entorno de alojamiento.

20. GRÁFICA SITUACIÓN A FEBRERO 2020. AGFIYBS



21. GRÁFICA SITUACIÓN A FEBRERO 2020.AGFIYBS



Como quiera que la mayor parte de la información se encuentra en el entorno de las empresas adjudicatarias que prestan los servicios o programas, en febrero de 2020 la DGIyES, en colaboración con el organismo autónomo IAM (Informática Ayuntamiento de Madrid), elaboró el documento Cláusulas del Sistema de Información, cuyo contenido pasó a ser de obligada incorporación en los contratos del AGFIyBS. De esta manera se solicita a las empresas adjudicatarias la obligación de enviar al responsable del contrato los ficheros de microdatos debidamente estructurados.

Número de programas/servicios del AGFIyBS que prestan las empresas adjudicatarias de los contratos licitados Febrero 2021	
Número programas	
D.G Familias, Infancia, Educación y Juventud	43
D.G de Inclusión Social	17
D.G Servicios Sociales y Emergencia Social	
D.G de Mayores	31
D.G de Políticas de Igualdad y contra la violencia de género	18
TOTAL	109

Contratos licitados en el AGFIyBS que contienen Cláusulas del Sistema de Información Diciembre 2022
Número de contratos
14
13
6
6
13
52

El diseño de la estructura de registro, así como la recopilación, control de cobertura y control de calidad de los ficheros de datos generados por las empresas externas adjudicatarias de contratos que incorporan cláusulas de información se está llevando a cabo en la DGIyES atendiendo a dos líneas de actuación:

- **Línea de actuación 1.**

  Equipo formado por representantes de la DGIyES, del responsable del contrato y de la/s empresa/s adjudicatarias. La tarea de diseño de registro es compartida por todas las partes, quedando la DGIyES encargada del resto de tareas.

- **Línea de actuación 2.**

  Equipo formado por un representante de la DGIyES, del responsable del contrato y de la/s empresa/s adjudicatarias. En esta modalidad, la DGIyES ofrece apoyo y asesoramiento para la realización de las diferentes tareas, además de la supervisión de las mismas.

Los ficheros de microdatos enviados por las empresas adjudicatarias se alojan en Share Point, almacenamiento utilizado por el Ayuntamiento de Madrid

Número de programas cuyos ficheros están alojados en almacenamiento corporativo Share Point

22. TABLA CON SITUACIÓN A 31 DE DICIEMBRE 2022. AGFIYBS

	Línea de actuación 1	Línea de actuación 2
DG Familias, Infancia, Educación y Juventud	2	1
DG Inclusión Social	1	
DG Mayores	1	2
DG Políticas de Igualdad y contra la violencia de género	5	
DG Servicios Sociales y Emergencia Social	1	1
Subtotal	10	4
TOTAL	14	

Los ficheros que cumplen con los criterios de calidad establecidos pasan a la última fase del proceso, en la que se elaboran los principales indicadores del programa y se diseña el modelo de gratificación final para su incorporación al Cuadro de Mando.

A lo largo del primer cuatrimestre de 2023 está previsto la publicación en la intranet municipal de los primeros resultados disponibles del Cuadro de Mando del Sistema Integrado de Información del AGFIyBS, en el que se mostrarán los principales indicadores de los programas SAER (Servicio de Atención a la Emergencia Residencial) y SAD (Servicio de Ayuda a Domicilio), así como diversa información corporativa de interés.

23. CUADRO DE MANDO DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DEL AGFIYBS

3.3. Proyecto piloto de acompañamiento social para la promoción de la autonomía de las familias con menores a cargo en la ciudad de Madrid

Desde el Área de Gobierno de Familias Igualdad y Bienestar Social se está llevando a cabo un Proyecto Piloto de Acompañamiento Social para la Promoción de la autonomía de las familias con menores a cargo en la ciudad de Madrid. Este proyecto se enmarca en el Real Decreto 938/2021, de 26 de octubre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones en el ámbito de la inclusión social, por un importe de 109.787.404 euros, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y se presenta acompañando a la solicitud del Ayuntamiento de Madrid, específicamente del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Está orientado a engranar y alinear los objetivos estratégicos de las políticas sociales del Ayuntamiento de Madrid con los del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones para tratar de paliar o al menos minimizar la situación de vulnerabilidad de numerosos hogares madrileños con menores a su cargo mediante la aplicación de un proyecto innovador y de carácter experimental y horizontal que se perfila desde una perspectiva de equidad, eficiencia y centrada en los derechos de las personas y las comunidades.

Financiado a través del Instrumento Europeo de Recuperación ("Next Generation EU") que para España se plasma en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

El objeto del proyecto de investigación es contrastar si las familias vulnerables con menores a cargo podrían incrementar su nivel de bienestar y recuperar su autonomía con mayor facilidad cuando se les proporciona un apoyo familiar limitado en el tiempo y con apoyo en el cuidado y la crianza de sus hijos/as.

A través de intervenciones coordinadas en diferentes ámbitos y mediante la combinación de tres estrategias de apoyo social:

- Formación sociolaboral de los progenitores
- Medidas de conciliación de la vida laboral y familiar
- Programa psico-educativo para promover la parentalidad positiva y el desarrollo infantil, que combina metodologías grupal y domiciliaria. Ello permitirá desarrollar una intervención de calidad en el contexto de los Servicios Sociales municipales.

La dotación financiera destinada al municipio de Madrid alcanza los 10.523.291,80 euros por el procedimiento de concesión directa. Su concesión se realizará mediante resolución acompañada de un convenio de la persona titular del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones como órgano competente.

El Ayuntamiento de Madrid consciente de la necesidad de reforzar las políticas de inclusión y mantener la sostenibilidad social de su modelo de bienestar, proponer la implementación del Proyecto Piloto de Acompañamiento Social para la Promoción de la Autonomía de las Familias con Menores a Cargo en la Ciudad de Madrid, teniendo éste una triple finalidad:

- Desarrollar itinerarios de inserción ajustados a los perfiles de las unidades familiares perceptoras de IMV mediante la combinación de otras políticas activas complementarias a la garantía de rentas, fortaleciendo así la inclusión sociolaboral y favoreciendo su autonomía.
- Integrar e interrelacionar diferentes servicios y políticas públicas de lucha contra la pobreza y la exclusión social en la ciudad de Madrid.
- Constituirse en una palanca determinante para el desarrollo del nuevo modelo integral de servicios sociales municipales que el Ayuntamiento de Madrid está impulsando, centrado en la persona, basado en la evidencia y profesionalidad de sus efectivos humanos, priorizando la intervención preventiva y comunitaria desde una perspectiva de innovación y desarrollo social.

La propuesta nace siguiendo las recomendaciones de los Estados Miembros sobre políticas de apoyo a la parentalidad positiva, promover un desempeño positivo de la responsabilidad parental y la necesidad de ofrecer apoyo a los padres y madres de nuestra ciudad para cumplir con las responsabilidades de educación de sus hijos e hijas.

Estas recomendaciones pretenden mejorar la calidad y las condiciones de la parentalidad en la sociedad europea. Entre otras políticas familiares de la agenda del Consejo de Europa, están las medidas necesarias para fomentar la parentalidad positiva. La importancia que el Consejo de Europa concede a las familias también se ve reflejada en los instrumentos jurídicos que van encaminados a la protección de los Derecho Humanos e identificando la familia como unidad fundamental de la sociedad con derecho a la protección social, jurídica y económica adecuada para garantizar su pleno desarrollo, aspectos que sitúan a Europa a la vanguardia de conocimientos y comprensión de la infancia y la vida familiar.

El Consejo de Europa reconoce que la familia es y debe ser primordial en la sociedad debido al rol que ejerce, siendo fundamental para el futuro de sus hijos e hijas, y por tanto de la sociedad de futuro. (Informe explicativo de la recomendación del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre políticas de apoyo a la parentalidad positiva Rec (2006) 19.)

Según Resolución de 31 de mayo de 2021 de la Coordinadora General de Presupuestos y Recursos Humanos por la que se aprueba la Instrucción por la que se establecen los criterios de planificación y el procedimiento para el nombramiento de personal funcionario interino y la contratación de personal laboral temporal en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos. Expone que el artículo 10 del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, establece los cuatro supuestos que justifican el nombramiento de funcionarios interinos: la existencia de plazas vacantes cuando no sea posible su cobertura por funcionario de carrera, la sustitución transitoria de los titulares, la ejecución de programas de carácter temporal y el exceso o acumulación de tareas. Por este motivo la ejecución del proyecto se llevará a cabo por personal funcionario que estará dentro de un programa de carácter temporal, ajustado a la duración del Proyecto y según necesidades.

En cualquier caso, el procedimiento para el nombramiento de funcionarios interinos y la contratación de personal laboral temporal ha tenido, como elemento vertebrador de ambos, el complemento ineludible de los criterios de planificación en los términos recogidos en la Estrategia de Transformación de la gestión de los Recursos Humanos 2020-2023.

Por todo ello, la Dirección General de Innovación y Estrategia Social a través de la Subdirección General de Innovación y Estrategia Social ha requerido la aprobación de un Plan de Empleo Temporal para la puesta en marcha de este Proyecto que requiere de un total de 64 efectivos. La duración es de 1 año prorrogable hasta 3 años. Iniciándose en marzo 2022. Se estima que estos profesionales del programa de apoyo socioemocional y parentalidad positiva serán 51 profesionales para la intervención directa con las familias, 11 profesionales para la gestión, trámites y apoyo administrativo del programa y 2 profesionales de tecnología.

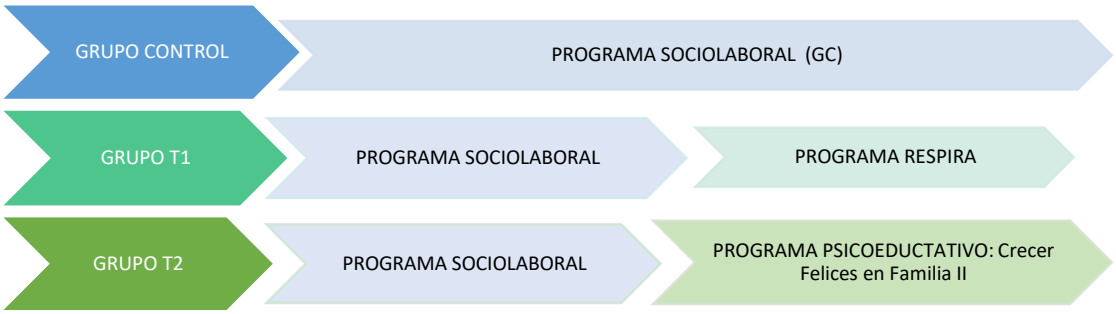
A esto se suma el Plan de Empleo temporal gestionado desde el Organismo Autónomo de la Agencia para el Empleo de 19 personas para desarrollar actividades de orientación laboral a las familias. Más las personas de gestión.

El perfil de las familias susceptibles de participar en el presente proyecto es:

- Unidades familiares compuestas por padres y/o madres, personas cuidadoras o tutores legales de menores con edades comprendidas entre los 0 y los 7 años.
- Perceptoras del Ingreso Mínimo Vital
- Empadronadas y residentes en el municipio de Madrid.
- Perfiles familiares en situación de riesgo psicosocial en las que los responsables del cuidado, atención y educación del menor, por circunstancias personales y relacionales, así como por influencias adversas de su entorno, hacen dejación de sus funciones parentales o hacen un uso inadecuado de las mismas, comprometiendo o perjudicando el desarrollo personal y social del menor, pero sin alcanzar la gravedad que justifique una medida de protección.

Se trata de familias que, debido a sus condiciones y circunstancias personales, económicas y sociales, encuentran grandes dificultades para cumplir sus funciones parentales. Desde nuestra Área de Gobierno Familias, Igualdad y Bienestar Social concretamente desde la Dirección General de Innovación y Estrategia Social, se decide desarrollar este proyecto piloto con la finalidad de poder investigar la implantación de proyectos basados en la parentalidad positiva hacia las familias vulnerables de la ciudad de Madrid.

La creación de los itinerarios en el proyecto piloto pretende contribuir a la eliminación de obstáculos que limitan la inclusión social de las familias vulnerables con menores a cargo. Son itinerarios que van dirigidos al núcleo familiar al completo, consiguiendo un enfoque multidimensional, y poniendo el foco en tres vectores importantes para dicha inclusión.



Por tanto, este proyecto de investigación combina una intervención de base convencional centrado en las políticas de apoyo a la población más vulnerable orientadas a mejorar la empleabilidad, que tiene por objeto dotar de herramientas para potenciar la accesibilidad al empleo y fortalecer competencias laborales. Esta intervención se ofrece de forma globalizada a todas las familias participantes en el proyecto de investigación, debido a que es una política habitual que se aplica de forma generalizada a las familias con vulnerabilidad y riesgo social desde el Ayuntamiento de Madrid.

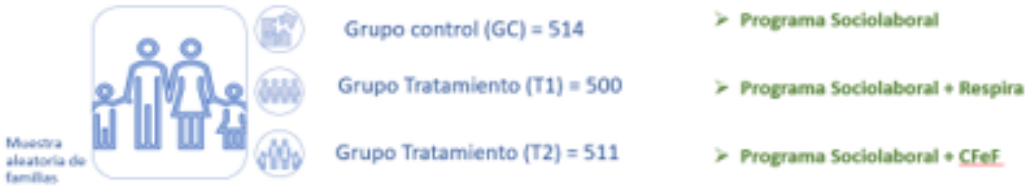
En segundo lugar, señalamos los dos vectores que son el objeto central de la evaluación y análisis en nuestro proyecto de investigación: el Programa Respira, que persigue aliviar el desempeño de las cargas familiares que reducen las posibilidades de conciliación familiar-laboral en estos hogares. Y el Programa Psicoeducativo Crecer Felices en Familia II que está orientado a fortalecer las

competencias parentales que contribuyen al desarrollo integral de sus hijos/as, al bienestar del clima del núcleo familiar, reduciendo fuentes de estrés familiares. Ambos vectores van encaminados a conseguir el resultado final de la mejora del grado de autonomía de la unidad familiar.

Con el fin de aislar con rigor empírico el efecto de las intervenciones complementarias que se proponen para las familias, el Ayuntamiento de Madrid propone un diseño experimental basado en la metodología de ensayo controlado aleatorizado (RCT) en el que la población beneficiaria se divida en tres grupos: uno tendrá la función de Grupo Control y los otros dos grupos serán de tratamiento. Por tanto, la asignación de usuarios/hogares a estos grupos será aleatoria con el fin de neutralizar, en la medida de lo posible, sesgos de selección a cada uno de ellos.

Para la obtención de la muestra se realiza un análisis de las bases de datos de familias con menores a cargo entre 0 y 7 años de edad, distribuidos entre familias monoparentales y biparentales, combinando los datos de la base de datos del Ayuntamiento de Madrid con la base de datos del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones que tienen el Ingreso Mínimo Vital (IMV), tras diversos análisis y depuración de la base de datos se parte de un volumen de familias que asciende a 6.911 familias con menores a cargo en la ciudad de Madrid, quedando finalmente tras un proceso de randomización en una muestra de 1.525 familias, las cuales se distribuyen aleatoriamente entre los tres grupos de tratamiento, fase del proyecto que se realiza a finales del 2022. Como se muestra en la figura de muestra de familia.

Muestra de familias



La parte de intervención y evaluación del Proyecto Piloto se llevará a cabo en los próximos dos años 2023-2024, por lo que su evolución y resultados se verán reflejados en las siguientes memorias del Área de Gobierno.

4. SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

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

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

- Garantizar el derecho a la participación democrática y a la información, transparencia y rendición de cuentas.
- Atender e informar a la ciudadanía en la tramitación de los asuntos de su interés a través de la Oficina de Registro del Área de Gobierno.
- Facilitar el apoyo jurídico necesario a las unidades administrativas del Área de Gobierno, mediante la realización de informes, tramitación de convenios, propuestas de resoluciones y publicación de disposiciones y resoluciones administrativas.
- Apoyar la gestión de las direcciones generales del Área de Gobierno mediante el asesoramiento, la tramitación y el seguimiento de los expedientes de contratación.
- Racionalizar la distribución de los recursos económicos del Área de Gobierno entre las distintas DDGG dependientes de ésta, mediante la planificación del presupuesto y el seguimiento de su ejecución.
- Optimizar la gestión de los recursos humanos del Área de Gobierno en lo que tiene de relación con los puestos de trabajo, así como agilizar los procesos de provisión de puestos de trabajo en sus diferentes modalidades y potenciar la formación del personal con el doble objetivo de mejorar su cualificación profesional y facilitar su carrera administrativa.
- Gestionar eficazmente los servicios comunes que se demandan desde las unidades administrativas del Área de Gobierno.
- Mantener los edificios adscritos al Área de Gobierno garantizando las debidas condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

Para la consecución de dichos objetivos, la gestión llevada a cabo por la SGT durante el año 2022, atendiendo a una clasificación temática, puede resumirse en los siguientes apartados:

4.1. En materia de participación democrática, información y transparencia.

Desde la SGT se atienden las solicitudes de informe que llegan desde los órganos colegiados de los Distritos en materias relacionadas con el ámbito competencial del Área de Gobierno, las peticiones de información que formulan los grupos políticos municipales, las solicitudes de acceso a la información pública que realiza la ciudadanía en base a la normativa vigente en materia de transparencia, y también las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de la ciudadanía que entran a través de los diversos canales que el Ayuntamiento pone a su disposición.

Así, durante el 2022 cabe destacar las siguientes cifras:

- Informes para los asuntos incluidos en el orden del día de los plenos de distrito: ascendieron a 481 informes.
- Informes para dar respuesta a cuestiones planteadas por los Consejos de Proximidad de los Distritos de Madrid: se emitieron 10 informes.
- Tramitación y resolución de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas al amparo de la ordenanza de transparencia: se tramitaron 30 solicitudes.
- Peticiones de información de grupos políticos. Se dio respuesta a 123 peticiones.
- Atención de sugerencias y/o reclamaciones. Se atendieron 8 sugerencias y/o reclamaciones.

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

En el AGFIyBS hay ubicada una oficina de registro en la que se han realizado un total de 84.089 anotaciones (45.368 de entrada y 38.721 de salida). Hay que tener en cuenta que un gran número de estas anotaciones corresponden a la Ley de Dependencia (se han recibido 19.525 solicitudes, que han generado 22.122 anotaciones de entrada y 41.195 de salida).

4.3. En materia de régimen jurídico.

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

- Tramitación de convenios de colaboración, expedientes de concesión de subvenciones (directas, nominativas y de pública concurrencia), premios, becas y aportaciones económicas, así como de convenios generadores de ingreso, y de convenios que no producen gasto para el Ayuntamiento: Se han tramitado un total de 127 expedientes que representaron un volumen de gasto de más de 44 millones de euros, y unos ingresos de 46.8 millones. Su desglose por tipos y por órganos gestores se detalla en la Tabla 1.3.2.1 siguiente.
- Emisión de informes de contenido jurídico: Se han elaborado informes de contenido jurídico a los 93 convenios suscritos y 24 informes jurídicos en expedientes de concesión de premios, becas, cuotas, así como 10 informes en la fase de aprobación de las convocatorias públicas de subvenciones. En todos estos expedientes se ha proporcionado a los órganos gestores del Área de Gobierno asesoramiento jurídico continuado, mediante la emisión de notas e informes con indicaciones jurídicas en todas las fases de su tramitación. En el caso de las convocatorias públicas de subvenciones y becas, ese asesoramiento se ha extendido, además de a las fases de autorización de gasto, a la de valoración, por la participación del servicio en las comisiones de valoración de todas las convocatorias de subvenciones.

24. TABLA DE RÉGIMEN JURÍDICO: VOLUMEN TOTAL DE EXPEDIENTES TRAMITADOS

Centro directivo	Expedientes de gasto								Total Expedientes de ingreso (Convenios)		Total Expedientes sin coste (Convenios)	TOTAL Expedientes
	VARIOS (*)		Convocatorias públicas de Subvenciones		Convenios		Total expedientes de gasto					
	Nº	importe	Nº	importe	Nº	importe	Nº	importe	Nº	importe	Nº	Nº
DG Familias, Infancia, Educación y Juventud	16	7.240.911	4	3.853.200	28	11.208.935,90	48	22.303.046,90	5	13.087.607,81	6	59
DG de Mayores	4	74.048,29	0	0	5	503.000	9	577.048,29	1	21.846.717,17	6	16
DG Inclusión Social	1	1.500	2	700.000	14	7.970.430	17	8.671.930	1	250.000	4	22
DG Servicios Sociales y Emergencia Social	1	1.205	0	0	3	8.458.812	4	8.460.017	1	10.969.911,28	2	7
DG Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género	2	97.760	2	2.126.668	11	2.252.050,68	15	4.476.478,68	1	662.634,30	2	18
DG Innovación y Estrategia Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Coordinación Gral. (Voluntariado)	0	0	2	500.000	0	0	2	500.000	0	0	2	4
Total	24	7.415.424,29	10	7.179.868	61	30.393.228,58	95	44.988.520,87	9	46.816.870,56	23	127

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

Se han aprobado un total de 153 expedientes de justificación de subvenciones, por un importe de 7.684.293,55 euros; se han iniciado 18 expedientes de reintegro y se han resuelto 21, con el asesoramiento jurídico continuado a su tramitación a los órganos gestores. Estos datos tienen su reflejo en la Tabla 1.3.2.2. Se ha recabado la firma de 309 elevaciones de propuestas de justificación y reintegros formulados al Delegado del Área.

25. TABLA DE RÉGIMEN JURÍDICO: JUSTIFICACIONES Y REINTEGROS DE SUBVENCIONES TRAMITADOS EN 2022

	Nº Decretos	Importe
Aprobación de justificaciones	153	7.684.293,55
Inicio de expedientes de reintegro	18	25.832,14
Resolución de reintegros	21	223.436,54

Preparación de los asuntos que han de someterse a Junta de Gobierno y Pleno: se han elevado 111 propuestas de acuerdo con la Junta de Gobierno y una propuesta de acuerdo con la Comisión Permanente Ordinaria de Familias, Igualdad y Bienestar Social y al Pleno del Ayuntamiento. Se han sustanciado, realizando mensualmente la tarea de preparación de la documentación necesaria para el estudio de dichos asuntos, un total de 129 iniciativas ante la citada Comisión.

Se participa en la revisión y se impulsa la tramitación de los expedientes de aprobación de textos normativos, así como en la elaboración del Plan Anual Normativo. Se preparan los asuntos incluidos en el orden del día de las sesiones del Comité de Política Regulatoria, con el estudio y revisión de la documentación y antecedentes necesarios.

Se ha realizado el envío de información y documentación requerida por órganos judiciales para la tramitación de 5 recursos contencioso-administrativos, además de la gestión de diferentes documentos remitidos por juzgados. Se han tramitado 11 expedientes correspondientes a recursos de reposición contra decretos de resolución de procedimientos de concesión de subvenciones.

Se ha recabado la firma de 26 decretos de suplencia de los órganos directivos del Área.

Se ha impulsado la contestación de 38 reclamaciones y sugerencias recibidas de la Oficina del Defensor del Pueblo.

Se han realizado 69 publicaciones, distribuidas entre el Tablón Electrónico del Ayuntamiento (TEU), el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) y el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM), así como la remisión de información solicitada para la emisión de certificaciones, y se han llevado a cabo 9.122 inscripciones en el Libro de resoluciones en relación con los decretos y resoluciones del Delegado y los distintos órganos directivos del Área de Gobierno.

4.4. En materia de contratación

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

Tramitación de expedientes de contratación de las Direcciones Generales del Área de Gobierno. De los 194 expedientes de contratación tramitados, 53 correspondieron a procedimientos abiertos, abiertos simplificados y abiertos simplificados sumarios, 66 a prórrogas, 47 a modificaciones de contratos y otras incidencias contractuales y 11 a contratos basados en acuerdos marco. Estos expedientes supusieron un gasto plurianual de 134.755.291 euros, ascendiendo el gasto correspondiente de 2022 a la cantidad de 24.050.142 euros, con la distribución por Direcciones Generales, tipo de contrato, procedimiento de adjudicación, e importes que consta en la Tabla 1.3.2.3.

A estos expedientes hay que añadir 17 procedimientos contractuales que finalmente se archivaron por diversas causas, sin llegar a su adjudicación, 10 expedientes de indemnización por daños, 1 expediente de continuidad de la prestación de un servicio público y 1 expediente de reequilibrio económico.

Así mismo, la licitación de los contratos basados en Acuerdos Marco de otras Administraciones concluidos con varias empresas ha supuesto la creación en Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP) del órgano de asistencia correspondiente a cada Dirección General, así como aquellas actuaciones propias del órgano de contratación, entre las que se encuentra el generar las invitaciones (un total de 11 expedientes que han supuesto 78 invitaciones), y la tramitación de la adjudicación.

CONTRATOS																
TIPO DE CONTRATO	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN					PRÓRROGAS			MODIFICACIONES E INCIDENCIAS CONTRACTUALES			OTROS	TOTAL CONTRATOS TRAMITADOS			FORMA-LIZA-CIONES
	ABIERTO			BASADO EN ACUERDO MARCO												
	Nº	IMPORTE		Nº	IMPORTE	Nº	IMPORTE		Nº	IMPORTE		Nº	Nº	IMPORTE		Nº
		2022	TOTAL		TOTAL		2022	TOTAL		2022	TOTAL			2022	TOTAL	
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA																
Servicios	1	0	431.321	10	9.442	4	90.247	1.082.968	3	865	865		18	100.554	1.524.996	6
Suministros	2	136.552	136.552										2	136.552	136.552	2
Otros	1	CANON	CANON										1			1
Total	4	136.552	567.873	10	9.442	4	90.247	1.082.968	3	865	865	0	21	237.105	1.661.147	9
D.G. MAYORES																
Servicios	1	0	111.386			7	11.383.562	19.872.291	14	631.672	849.862	1	23	12.015.325	20.833.539	11
Servicios a la Ciudadanía	1	192.822	1.446.168									4	5	192.822	1.446.168	1
Suministros	1	38.786	38.786						2	0	0		3	37.836	38.376	1
Total	3	231.608	1.596.340	0	0	7	11.383.562	19.872.291	16	631.672	849.862	5	31	12.246.933	22.318.493	13

26. TABLA DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN TRAMITADOS EN EL ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

D.G. SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL																
Servicios	1	87.086	2.090.072			3	150.865	2.016.385	2	27.572	186.438	2	8	265.523	4.292.895	6
Servicios a la Ciudadanía	2	40.841	17.046.759			1	0	3.318.347	1	0	0	2	6	40.841	20.365.106	3
Total	3	127.928	19.136.831	0	0	4	150.865	5.334.732	3	27.572	186.438	4	14	306.365	24.658.001	9
D.G. INCLUSIÓN SOCIAL																
Servicios	3	11.914	244.084			3	132.134	858.099					6	144.048	3.102.183	7
Servicios a la Ciudadanía	5	3.112.007	17.067.821			2	0	2.895.848	1	214.694	214.694	2	8	3.326.701	20.178.363	8
Suministros	8			1	26.442								9	26.442	26.442	
Total	16	3.123.921	19.311.905	1	26.442	5	132.134	3.753.947	1	214.694	214.694	2	23	3.497.191	23.306.988	15
D.G. FAMILIAS, INFANCIA, EDUCACIÓN Y JUVENTUD																
Servicios	8	700.767	2.137.085			11	2.852.686	12.678.182				3	22	3.553454	14.815.267	11
Gestión De Servicio Publico	1	0	1.039.965			1	0	1.30.758	1	123.036	123.086		3	123.086	2.483.809	3
Suministros	8	721.071	1.190.459			3	15.398	31.026	12	0	0	4	27	736.470	1.221.485	20
Servicios a la Ciudadanía	1	223.521	999.598			14	926.025	19.666.680	6	226.702	680.107		21	1.376.249	21.346.386	17
Total	18	1.645.360	5.367.107	0	0	29	3.794.109	33.696.647	19	349.788	803.193	7	73	5.789.258	39.866.947	51

D.G. POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO																
Servicios	2	58.427	107.984			5	300.131	2.547.234	1	0	0		8	358.558	2.655.218	7
Servicios a la Ciudadanía	4	851.463	5.665.908			11	469.276	10.833.049	1	0	0	1	17	1.320.738	16.498.957	19
Suministros									1	0	0		1	0	0	
Total	6	909.890	5.773.892	0	0	16	769.407	13.380.284	3	0	0	1	26	1.679.297	19.154.175	26
D.G. INNOVACIÓN Y ESTRATEGIA SOCIAL																
Suministros	1	0	19.500										1	0	19.500	1
Otros	2	293.994	2.828.664						2	0	0		4	293.994	2.828.664	2
Total	3	293.994	2.848.164	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	293.994	2.848.164	3
COORDINACIÓN GENERAL																
Servicios						1	0	941.376					1	0	941.376	1
Total	0	0	0	0	0	1	0	941.376	0	0	0	0	1	0	941.376	1
TOTAL ÁREA	53	6.469.252	54.602.112	11	35.884	66	16.320.324	78.062.244	47	1.224.681	2.055.052	17	194	24.050.142	134.755.291	127

Además, se han tramitado también 15 expedientes de imposición de penalidades por incumplimientos contractuales y 8 recursos (7 especiales y 1 contencioso administrativo).

La labor de asesoramiento y coordinación a las diferentes DDGG del Área de Gobierno en materia de contratación generó 30 notas informativas y un total de 106 notas de observaciones a los servicios gestores para la adecuada elaboración de las propuestas de contratación y pliegos.

Se han tramitado 43 incidencias de altas y bajas de usuarios en PLYCA.

En el plano de la relación con personas interesadas en los procedimientos, se tramitaron 303 consultas de la ciudadanía sobre los pliegos o documentación complementaria de los contratos y se realizaron 700 notificaciones.

En materia de cumplimiento de las obligaciones de publicación, se ha gestionado la publicación de 206 anuncios en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), y 86 en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE).

Por su parte, la regulación contenida en el artículo 63 de la LCSP, que supuso un incremento considerable de la obligación de publicidad activa sobre los contratos con el objeto de incrementar la transparencia en este sector de la actividad administrativa, ha exigido la publicación en PLACSP de un total de 910 documentos.

La transmisión de datos y documentos contractuales al Registro de Contratos se efectúa a través de la aplicación informática Replyca, en la que se inscriben todos los contratos y acuerdos marco formalizados y todos los contratos basados en un acuerdo marco y contratos menores adjudicados, así como sus incidencias. Entre las inscripciones manuales y las automáticas se han remitido un total de 448 fichas (142 de contratos menores) para su incorporación al Registro de contratos.

Así mismo, tras la puesta en marcha de Replyca se han tramitado un total de 57 procedimientos de rectificación.

Por otra parte, con el objeto de programar la actividad de contratación pública, se remitieron a la Dirección General de Contratación y Servicios (en adelante DGCyS) los contratos de cada Dirección General susceptibles de ser incluidos en el Plan Municipal de contratación 2023.

Se ha publicado la información relativa a los contratos menores con carácter trimestral en el Perfil de Contratante, actualmente alojado en PLACSP.

En cumplimiento del Acuerdo de Pleno de fiscalización e intervención limitada previa, se han elaborado un total de 426 informes de adecuación a la normativa aplicable de las propuestas a elevar al órgano competente. De ellos, 289 se corresponden con propuestas de Decreto y 137 con propuestas de Resolución.

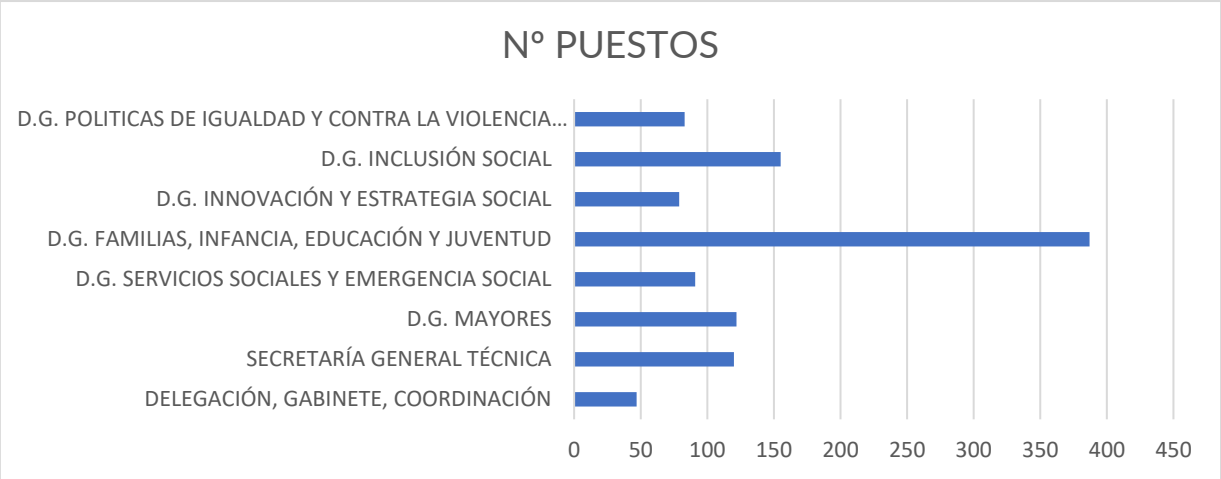
De conformidad con lo dispuesto en los artículos 52 y 133 de la LCSP, se han tramitado 16 solicitudes de acceso a expedientes de contratación pública (6 expedientes licitadores, 10 expedientes grupos políticos).

Se ha remitido a la DGCyS a solicitud de la Comisión Especial de Vigilancia de la Contratación, copia de 15 expedientes de contratación.

4.5. En materia de recursos humanos

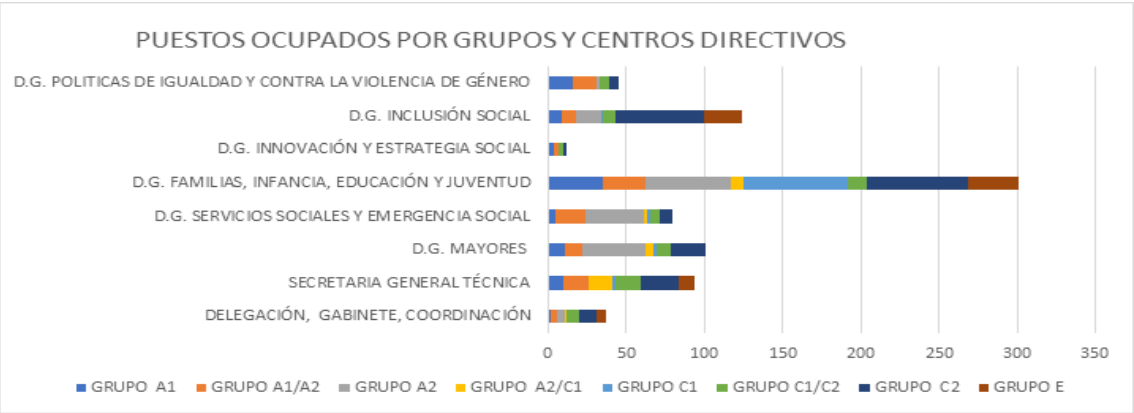
La plantilla a fecha 31 de diciembre de 2022, (Gráfico 1.3.2.1.), estaba integrada por un total de 1.084 puestos de trabajo. Esta cifra comprende todos los puestos dotados, ocupados o vacantes, tanto los reservados a personal funcionario, laboral y eventual, como los de Programas Temporales de Empleo, y Acumulación de Tareas. Asimismo, incluye los puestos ocupados por los cargos directivos y el cargo electo.

27. GRÁFICA DE DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR DIRECCIONES GENERALES



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

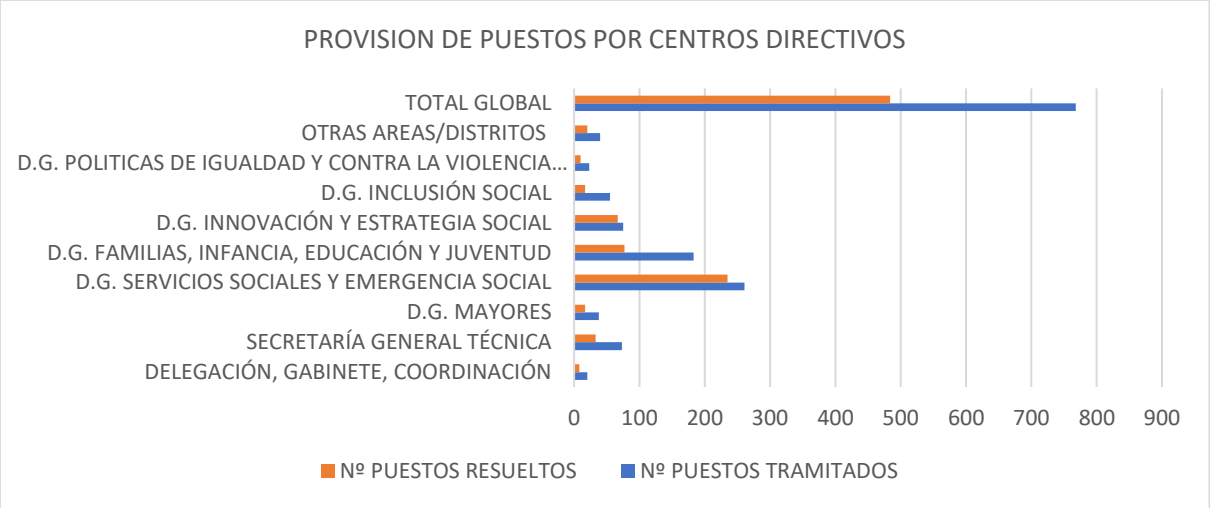
28. GRÁFICA DE PUESTOS OCUPADOS POR GRUPOS Y CENTROS DIRECTIVOS



La gestión de este elevado número de puestos conlleva la tramitación de numerosos procedimientos de provisión. El gráfico 1.3.2.3. que se incorpora a continuación refleja el número de puestos por Centros Directivos cuya provisión se ha tramitado y finalizado a través de las diversas

formas de provisión: Libre designación, Concursos Generales, Concursos Específicos, Comisión de Servicio, Atribución Temporal de Funciones y contratación de interinos.

29. GRÁFICA DE PROVISIÓN DE PUESTOS POR CENTROS DIRECTIVOS

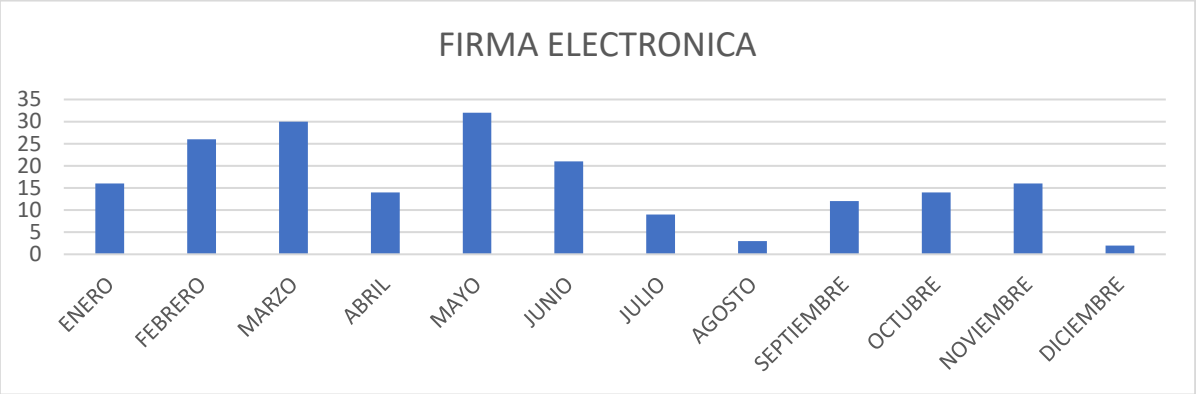


Asimismo, la gestión de la plantilla conlleva otros procedimientos y tareas propios de la gestión de recursos humanos:

- Expedientes de creación y modificación de estructura orgánica, puestos de trabajo y plantilla presupuestaria. Se han iniciado 26 expedientes de modificación de RPT, aprobándose en su totalidad, lo que ha supuesto una modificación de 232 puestos.
- Ingreso de personal funcionario: Se ha participado en la elaboración de las bases y temario de diversas oposiciones de turno libre: Auxiliar de Servicios Sociales, Auxiliar sanitario, Cocinero/a, Diplomado de Trabajo Social, Educador/a Infantil, Educador de Menores, Educador Social, Enfermero/a, Maestro/a de Educación Infantil, Maestro de Educación Primaria, , Profesor de Cerámica, Psicólogos, Psicopedagogos, así como de Promoción Interna: Auxiliar de Servicios Sociales, Educador Social, Enfermeros, Psicólogos, Técnico de Acogida e Integración, Técnico Auxiliar Sanitario. Así mismo se ha participado en las bases de los procesos de estabilización de: Educador Infantil y Maestro de Educación Primaria
- Tramitación de partes de baja, confirmación y alta, y otras incidencias y cometidos diversos: Se han tramitado un total de 2.033 partes de baja, alta y confirmación por incapacidad temporal; de ellos, 1.083 fueron partes de baja o alta, y 950 de confirmación.
- Además, se han grabado en la aplicación de AYRE Gestión de Bajas Laborales un total de 341 ausencias justificadas por enfermedad sin baja médica. En cuanto a accidentes de trabajo, el número de asistencias por accidente de trabajo sin baja médica han sido de 12, y 10 accidentes de trabajo con baja médica.
- Jubilaciones: Se han tramitado un total de 23 expedientes, de los cuales 13 han sido de jubilación forzosa, 6 de jubilación voluntaria, 1 de jubilación por invalidez y 3 de prolongación del servicio activo. Certificados de firma electrónica y tarjetas corporativas. Tal y como refleja el gráfico 1.3.2.4, el número de certificados ha decrecido respecto de los tramitados en el ejercicio anterior, si bien las nuevas incorporaciones del personal motivado por la provisión de puestos hace que está tarea sea continua a lo largo del año

con pequeños repuntes motivados por incorporación de aspirantes que han aprobado pruebas selectivas o incorporaciones de trabajadores de programas de empleo temporal, así mismo su gestión disminuye en la época estival y a lo largo del mes de diciembre.

30. GRÁFICA DE FIRMA ELECTRÓNICA



Participación en los planes de formación. Desde la SGT, en coordinación con la Escuela de Formación y previo estudio y detección de las necesidades planteadas por todas las Direcciones Generales, se diseñan y programan actividades formativas especializadas. Las actividades tuteladas por el AGFIyBS han sido 58 ediciones formativas, comprendidas tanto Formación General, como Formación Específica, y Sesiones Formativas, habiendo sido convocados 1.452 alumnos y alumnas.

Procesos de Adaptación/movilidad de trabajadores: Durante el año se ha colaborado y participado con el Departamento de Salud Laboral de la Subdirección General de Prevención de Relaciones Laborales en el proceso de adaptación o movilidad de 5 integrantes de la plantilla que por motivos de salud así lo requerían.

Se ha procedido a la aplicación del Protocolo de Actuación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en caso de agresiones de terceros en los Centros de Servicios Sociales, incluidas las agresiones “in itinere”, en 49 ocasiones.

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

- Emisión de certificados e informes y “hago constar”.
- Tramitación de solicitudes de flexibilización horaria, permisos no retribuidos, reducciones de jornadas, permisos por maternidad o paternidad y los permisos de lactancia o de excedencias.
- Emisión de informes para la resolución de recursos o reclamaciones que pueda plantear el personal del Área.
- Actuaciones disciplinarias.
- Participación en la comisión municipal de evaluación del cumplimiento de los permisos, excedencias y licencias de conciliación.
- Participación en la Comisión de Igualdad
- Participación en el Grupo de Trabajo de Agresiones a Terceros.
- Retribuciones: Mensualmente se tramitan las altas, bajas y modificaciones del Complemento de productividad, las gratificaciones por servicios extraordinarios, las

retribuciones por las festividades realizadas por el personal del Centro de Acogida San Isidro y de la Central del SAMUR Social en días festivos no incluidos en los cuadrantes. Así como el abono al personal de la Residencia Internado San Ildefonso derivado del convenio entre el Ayuntamiento de Madrid con la SELAE que retribuye las funciones de tutela, educación y acompañamiento de las niñas y niños a los sorteos de loterías.

4.6. En materia de gestión de servicios comunes.

Desde la SGT se han desarrollado en esta materia las siguientes actividades:

- Seguimiento de los servicios contratados en relación con los edificios adscritos al Área de Gobierno (limpieza, seguridad), ya sean de propiedad municipal o en régimen de arrendamiento. El Área de Gobierno tiene adscritos un total de 23 edificios y locales, con una superficie total de 68.999,50 m2 en su conjunto y 46.597,75 m2 de zona verde y forestal.
- Gestión de salones de actos y salas de reuniones: se gestiona la reserva de dos salones de actos y cuatro salas de reuniones.
- Apoyo a reuniones y eventos celebrados por el Área de Gobierno: se han gestionado 80 eventos o reuniones.
- Gestión con las compañías aseguradoras de los siniestros que se producen en edificios dependientes del Área de Gobierno: se han tramitado 2 expedientes ante la compañía de seguros derivados de incidentes acaecidos en la Av. de la Institución Libre de Enseñanza, 5 y en el Palacete de la Quinta de los Molinos.
- Se lleva a cabo, asimismo, la actualización y mantenimiento del Directorio de AYRE.
- Transporte de mobiliario, documentación, equipos informáticos, instrumentos musicales y demás enseres entre edificios en los que el Área de Gobierno presta sus servicios: se han gestionado un total de 166 traslados.
- Comunicaciones a Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM). Se han gestionado 753 relacionadas con el equipamiento informático o de telefonía del Área de Gobierno.
- Desde la SGT se ha gestionado la recepción, distribución y entrega al personal de EPIs proporcionados por el Almacén de Villa necesarios para la prevención del COVID-19. A ello hay que añadir los adquiridos desde el Servicio de Asuntos Generales, Régimen Interior y Mantenimiento, en los casos en que no fueran suficientes las cantidades recibidas de Almacén de Villa.
- Centralización de las solicitudes de material de oficina y otras necesidades del Área: se han tramitado un total de 30 expedientes de adquisición de bienes por un importe de 122.662,15€. En el siguiente cuadro se reflejan dichas adquisiciones clasificadas según el procedimiento utilizado para su tramitación.

31. TABLA DE PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES

EXPEDIENTES DE ADQUISICIÓN DE ENSERES				
CLASIFICACIÓN ECONÓMICA DE GASTOS	**TIPO CONTRATACIÓN**	**CONCEPTO**	**N.º EXPEDIENTES**	**IMPORTE (€)**
220.00	Compra centralizada	MATERIAL DE OFICINA	9	29.983,88
220.01	Anticipo Caja fija	PRENSA, REVISTAS…	3	732,00
220.02	Contrato Menor	MATERIAL INFORMÁTICO	2	34.262,05
221.04	Compra centralizada	VESTUARIO	5	17.523,74
221.10	Contrato Menor	PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y ASEO	1	7.124,20
221.99	Contrato Menor	OTROS SUMINISTROS	2	1.489,33
623.00	Contrato Menor	MAQUINARIA	1	5.135,45
625.00	Compra centralizada	MOBILIARIO Y EQUIPOS DE OFICINA	1	13.765,86
625.99	Contrato Menor	OTRO MOBILIARIO Y ENSERES	2	6.898,27
629.01	Contrato Menor	SEÑALIZACIÓN	2	1.246,30
635.00	Compra centralizada	MOBILIARIO Y EQUIPOS DE OFICINA (Reforma y reposición)	1	4.404,27
639.01		SEÑALIZACIÓN (Reforma y Reposición)	1	96,80
	TOTAL		30	122.662,15

Organización y gestión de la unidad de conductores y ordenanzas para la atención a las necesidades del área. En 2022 el área contaba con 27 POSI en edificios, y 9 conductores para incidencias, con 7 a 6 vehículos, con los que se atendieron 170 servicios de correo en mano y 880 servicios de traslados de personas.

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

4.7. En materia de gestión de mantenimiento de edificios adscritos al Área.

En relación con los 23 edificios y locales adscritos al Área antes citados, (en su conjunto, una superficie total de 68.999,50 m2 en edificios y 46.597,75 m2 en zonas verdes y forestales), desde el servicio dependiente de la SGT se han desarrollado en esta materia las siguientes actividades:

- Seguimiento y control del contrato de mantenimiento integral de los edificios adscritos al Área de Familias, igualdad y bienestar social con un importe anual de 586.039,49 €.
- Seguimiento y control del contrato marco para la elaboración de planes de autoprotección y simulacros por valor de 11.487,58 €.
- Actuaciones de eficiencia energética en edificios adscritos al AGFI y BS por importe de 195.534,2, entre las que destacan la instalación de paneles fotovoltaicos en el Centro de Acogida Sin Hogar San Isidro y la instalación de luminarias Led en diversos edificios, para la sustitución de los fluorescentes existentes.
- Visitas de supervisión e inspección a los edificios del área para asesoramiento en materia de mantenimiento.
- Seguimiento y coordinación de las actuaciones y obras realizadas por la DG de Arquitectura y otros organismos municipales en los edificios adscritos.
- Elaboración de informes en materia de obras y conservación solicitados por los Servicios del Área.
- Organización y supervisión del cambio de todos los equipos informáticos del Edificio Sede del Área, realizado por IAM.

4.8. En materia de gestión presupuestaria.

Desde la SGT se llevan a cabo a cabo funciones de asesoramiento económico a la Coordinación General y a las Direcciones Generales en todos los procesos relacionados con el presupuesto del Área de Gobierno, tanto en la fase de su propuesta anual (elaboración de la SGT y coordinación del conjunto, excepto Capítulo 1), como en lo que se refiere al seguimiento, modificaciones presupuestarias, creación de aplicaciones presupuestarias de gastos e ingresos, tramitación de proyectos de inversión, etc.

A esa labor está íntimamente unido todo el proceso de gestión contable: elaboración y emisión de los documentos contables, en todas sus fases, seguimiento de la ejecución y tramitación de ingresos y gastos, de facturas y pagos, anticipos de caja fija, libramientos a justificar, revisión de precios, intereses de demora, devoluciones de ingresos, y, en materia de subvenciones, su gestión con el módulo de subvenciones de SAP.

Como novedad a destacar en la gestión presupuestaria del ejercicio 2022 debe señalarse que, para la gestión de los fondos procedentes del mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea, se habilitaron, entre otros, dos nuevos programas presupuestarios con incidencia en el presupuesto del Área de Gobierno (sección 180): el Programa 231.66 “NGEU. Itinerarios de Inclusión Social” y el Programa 231.79 “NGEU. Convenio Servicios Sociales”, realizándose las modificaciones de crédito necesarias para dotar con crédito adecuado y suficiente ambos.

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

4.8.1. Ejecución Presupuestaria: Ingresos.

En la Tabla 1.3.2.4. se presenta el estado de ejecución del presupuesto de ingresos del Área a 31/12/2022, detallado para las Unidades de Ingresos, en el que se aprecia el volumen de Derechos Reconocidos (109.130.977 €) sobre el presupuesto definitivo (135.484.769 €), que representa un 80,55% de la previsión de ingresos realizada, porcentaje altamente significativo.

En la tabla se presenta el estado de ejecución por capítulos del Presupuesto de ingresos, lo que permite apreciar que los ingresos corrientes se han generado fundamentalmente en el capítulo 4 “Transferencias Corrientes” (Derechos reconocidos: 101.238.584 €; Derechos recaudados: 52,844,478 €), registrándose el resto de ingresos en el capítulo 3 “Tasas, precios públicos y otros ingresos” (Derechos reconocidos: 4.891,393 €; Derechos recaudados: 4.880.208 €) y en el capítulo 5 “Ingresos patrimoniales (Derechos reconocidos y recaudados: 1.000 euros). Por otra parte, se han generado y recaudado ingresos de capital por un importe de 3.000.000 de euros en el capítulo 7 “Transferencias de capital”.

32. TABLA DE ESTADO DE EJECUCIÓN DE INGRESOS POR DIRECCIONES GENERALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Unidad / Dirección General	Previsión inicial	Modific.	Previsión definitiva	Derechos reconocidos	% Dchos Rec / Prev. Def.	Recaudado	% Recaudado / Dchos. Rec.
Secretaría General Técnica	13.140.360	0	13.140.360	12.563.537	95,61%	12.552.351	99,91%
Políticas de Igualdad y contra la violencia de género	1.041.243	0	1.041.243	1.107.296	106,34%	1.107.053	99,98%
Familias, Infancia, Educación y Juventud	4.524.844	116.668	4.641.512	15.026.211	323,74%	3.853.069	25,64%
Mayores	107.116.698	0	107.116.698	73.941.443	69,03%	36.970.722	50,00%
Servicios Sociales y Emergencia Social	6.294.956	0	6.294.956	3.134.835	49,80%	3.134.835	100,00%
Inclusión Social	250.000	3.000.000	3.250.000	3.349.536	103,06%	3.099.536	92,54%
Voluntariado	0	0	0	8.119		8.119	100,00%
TOTAL INGRESOS ÁREA	132.368.101	3.116.668	135.484.769	109.130.977	80,55%	60.725.685	55,64%

33. TABLA DE ESTADO DE EJECUCIÓN DE INGRESOS POR CAPÍTULOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Capítulos	Previsión inicial	Modific.	Previsión definitiva	Derechos reconocidos	% Dchos Rec / Prev. Def.	Recaudado	% Recaudado / Dchos. Rec.
Tasas y otros ingresos	1.718.237	0	1.718.237	4.891.393	284,68%	4.880.208	99,77%
Transferencias corrientes	130.646.664	116.668	130.763.332	101.238.584	77,42%	52.844.478	52,20%
Ingresos patrimoniales	3.200	0	3.200	1.000	31,25%	1.000	100,00%
Transferencias de capital	0	3.000.000	3.000.000	3.000.000	100,00%	3.000.000	100,00%
Total Ingresos Área	132.368.101	3.116.668	135.484.769	109.130.977	80,55%	60.725.686	55,64%

4.8.2. Ejecución Presupuestaria: Gastos.

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social contó con un presupuesto definitivo de gastos de 287.376.982 €.

El grado de ejecución del presupuesto ha sido relevante, tanto en lo que se refiere a gasto autorizado y dispuesto (95,15% del presupuesto definitivo), como en obligaciones reconocidas (un 91,46%). Asimismo, el porcentaje de obligaciones reconocidas a 31 de diciembre alcanzó un 96,12% de los créditos dispuestos (Tabla 1.3.2.6.). En la tabla, se muestran de forma separada los créditos correspondientes a los Fondos NGEU (Next Generation) al haberse compartido el crédito presupuestario con el que se dotaron y su ejecución por varios Centros directivos.

34. TABLA DE ESTADO DE EJECUCIÓN DE GASTOS POR DIRECCIONES GENERALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Centro directivo	Crédito inicial	Modif. Crédito	Crédito defintivo	Autorizado	% Aut. / Def.	Dispuesto	% Disp. / Def.	Oblig. Reconoc.	% Obl. / Def.	% Oblig. / Dispuesto
Secretaría General Técnica	12.101.056	-746.331	11.354.725	11.580.793	101,99%	11.580.793	101,99%	11.560.235	101,81%	99,82%
Políticas de Igualdad y contra la violencia de Género	24.929.038	-1.540.199	23.388.839	24.317.816	103,97%	24.317.816	103,97%	24.296.965	103,88%	99,91%
Familia, Infancia, Educación y Juventud	82.181.799	-7.874.636	74.307.163	70.566.923	94,97%	70.566.795	94,97%	68.803.970	92,59%	97,50%
Mayores	95.936.282	-6.253.615	89.682.667	87.306.482	97,35%	87.306.157	97,35%	79.243.456	88,36%	90,77%
Servicios Sociales y Emergencia Social	48.956.753	-13.176.512	35.780.241	35.275.950	98,59%	35.275.950	98,59%	34.705.027	96,99%	98,38%
Inclusión Social	39.259.348	1.587.268	40.846.616	40.478.061	99,10%	40.478.061	99,10%	40.324.945	98,72%	99,62%
Innovación y Estrategia Social	1.247.208	-40.930	1.206.278	2.172.641	180,11%	2.172.641	180,11	2.154.515	178,61%	99,17%
Coordinación General / Voluntariado	740.688	0	740.688	720.688	97,30%	720.688	97,30%	720.688	97,30%	100,00%
NGEU. Itinerarios de Inclusión Social	0	8.249.206	8.249.206	1.024.795	12,42%	1.024.795	12,42%	1.024.792	12,42%	100,00%
NGEU. Convenios Servicios Sociales	0	1.820.560	1.820.560	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total Gastos Área	305.352.172	-17.975.190	287.376.982	273.444.149	95,15%	273.443.696	95,15%	262.834.593	91,46%	96,12%

El desglose de la ejecución de los gastos por programas se muestra en la Tabla 1.3.2.7.

35. TABLA DE ESTADO DE EJECUCIÓN DE GASTOS POR PROGRAMAS A 31/12/2022

Programa		Crédito inicial	Modif. Crédito	Crédito definitivo	Dispuesto	% Dto. / Def.	Obligaciones reconocidas	% Obl. / Def.	% Obl./ Dispuesto.
23100	Dirección y Gestión Administrativa Familias, Igualdad y Bienestar Social	10.211.436	-748.488	9.462.948	9.167.892	96,88%	9.147.335	96,66%	99,78%
23101	Prevención y Atención frente a la Violencia de Género	13.324.697	204.980	13.529.677	13.381.520	98,90%	13.367.035	98,80%	99,89%
23102	Familia e Infancia	44.809.681	-4.923.030	39.886.651	39.605.534	99,30%	38.921.188	97,58%	98,27%
23103	Mayores	95.936.282	-6.253.615	89.682.667	87.306.157	97,35%	79.243.456	88,36%	90,77%
23104	Promoción, Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades	11.604.341	-1.745.178	9.859.163	10.936.296	110,93%	10.929.931	110,86%	99,94%
23106	Servicios Sociales y Emergencia Social	48.956.753	-13.176.512	35.780.241	35.275.950	98,59%	34.705.027	96,99%	98,38%
23107	Inclusión Social	39.259.348	1.587.268	40.846.616	40.478.061	99,10%	40.324.945	98,72%	99,62%
23109	Innovación y Estrategia Social	1.247.208	-40.930	1.206.278	2.172.641	180,11%	2.154.515	178,61%	99,17%
23110	Coordinación General Voluntariado	740.688	0	740.688	720.688	97,30%	720.688	97,30%	100,00%
23166	NGEU. Itinerarios de inclusión social	0	8.249.206	8.249.206	1.024.795	12,42%	1.024.792	12,42%	100,00%

(CONTINUACIÓN TABLA ANTERIOR)TABLA DE ESTADO DE EJECUCIÓN DE GASTOS POR PROGRAMAS A 31/12/2022

Programa		Crédito inicial	Modif. Crédito	Crédito definitivo	Dispuesto	% Dto. / Def.	Obligaciones reconocidas	% Obl. / Def.	% Obl./ Dispuesto.
23179	NGEU. Convenio servicios sociales	0	1.820.560	1.820.560	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
32301	Centros docentes Enseñanza Infantil y Primaria	17.483.748	-1.943.782	15.539.966	13.130.609	84,50%	13.033.906	83,87%	99,26%
32501	Absentismo	2.399.606	-202.000	2.197.606	2.072.545	94,31%	2.072.545	94,31%	100,00%
32601	Servicios complementarios Educación	12.608.386	-527.714	12.080.672	11.287.971	93,44%	10.461.133	86,59%	92,68%
33701	Instalaciones Juventud	270.000	-89.056	180.944	84.841	46,89%	53.226	29,42%	62,74%
33702	Actividades ocio y tiempo libre Juventud	4.610.378	-189.054	4.421.324	4.385.295	99,19%	4.261.972	96,40%	97,19%
91208	Área de Gobierno Familias, Igualdad y Bienestar Social	1.889.620	2.157	1.891.777	2.412.900	127,55%	2.412.900	127,55%	100,00%
Total Gastos Área		305.352.172	-17.975.190	287.376.982	273.443.696	95,15%	262.834.593	91,46%	96,12%

Al analizar el estado de ejecución del presupuesto de gasto por capítulos (véase Tabla 1.3.2.8), se observa que los porcentajes de ejecución son muy elevados en todos ellos, salvo en el capítulo 6 “Inversiones”, cuyo presupuesto sólo se ha ejecutado en un 29,27% en créditos dispuestos, y en un 26,53% en obligaciones liquidadas, si bien el peso específico del presupuesto del Área destinado a inversiones es muy bajo: 4.592.842 € sobre un total de 287.376.982 €, lo que representa escasamente el 1,59% del conjunto.

36. TABLA DE ESTADO DE EJECUCIÓN DE GASTOS POR CAPÍTULOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Capítulos	CRÉDITO INICIAL	MODIF. CREDITO	CRÉDITO DEFINITIVO	AUTORIZADO	% Aut. / Def.	DISPUESTO	% Disp. / Def.	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	% OBL. / DEF.	% Oblig. / Dispuesto
1. Gastos de personal	49.367.949	-1.514.397	47.853.553	46.751.211	97,70%	46.751.211	97,70%	46.751.211	97,70%	100,00%
2. Gastos de bienes corrientes y servicios	204.304.260	-4.459.952	199.844.308	191.920.127	96,03%	191.919.802	96,03%	181.468.704	90,81%	94,55%
3. Gastos financieros	0	72.688	72.688	72.688	100,00%	72.688	100,00%	72.688	100,00%	100,00%
4. Transferencias corrientes	48.493.757	-16.480.166	32.013.591	30.355.866	94,82%	30.355.738	94,82%	30.323.369	94,72%	99,89%
6. Inversiones reales	3.186.206	1.406.637	4.592.843	1.344.257	29,27%	1.344.257	29,27%	1.218.621	26,53%	90,65%
7. Transferencias de capital	0	3.000.000	3.000.000	3.000.000	100,00%	3.000.000	100,00%	3.000.000	100,00%	100,00%
Total Gastos Área	305.352.172	-17.975.190	287.376.982	273.444.149	95,15%	273.443.696	95,15%	262.834.593	91,46%	96,12%

4.9. Procedimientos especiales.

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

Hasta la entrada en vigor del Reglamento 2/2022, de 25 de enero, de Pagos a Justificar y Anticipos de Caja Fija del Ayuntamiento de Madrid al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el 4 de febrero de 2022, estos dos sistemas de pago estaban regulados de manera distinta en el Ayuntamiento de Madrid.

Con la aprobación del nuevo Reglamento, se ha unificado la regulación de ambas formas de pago, para adaptarlas al ordenamiento jurídico vigente y a la nueva estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid conforme a la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

Sobre la base de lo anteriormente indicado, debe reseñarse que la magnitud e importancia del anticipo de caja fija del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social es considerable, tanto cualitativa como cuantitativamente. Constituido por un importe de 450.000 euros, a lo largo del año 2022 se registraron 1.306 operaciones para efectuar el abono de los gastos tramitados con cargo al mismo, por un importe total de 582.786,81 euros, destacando especialmente los pagos destinados a las ayudas de emergencia social.

Su detalle por Direcciones Generales se muestra en la Tabla 1.3.2.9, en la que también se recogen las cinco reposiciones que hubo que realizar para reponer fondos en la cuenta corriente habilitada para abonar los gastos gestionados por este procedimiento conforme al Reglamento 2/2022, de 25 de enero, de Pagos a Justificar y Anticipos de Caja Fija del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Pleno, de 25 de enero de 2022, publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid número 29 de fecha 4 de febrero de 2022.

37. TABLA DE DISTRIBUCIÓN ANTICIPOS DE CAJA FIJA EJERCICIO 2022

Órgano gestor	1ª REP		2ª REP		3ª REP		4ª REP		5ª REP		TOTAL	
	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
Secretaría General Técnica	2	918,18	51	5.784,18	70	7.073,52	47	4.260,82	25	2.264,39	195	20.301,09
Familias, Infancia, Educación y Juventud	0	0	6	1.055,07	7	1.972,86	22	11.424,86	11	1.853,62	46	16.306,41
Servicios Sociales y Emergencia Social	34	696,42	124	121.872,68	253	173.551,68	420	201.317,61	43	6.394,56	874	503.832,95
Inclusión Social	2	1.131,40	36	13.075,53	14	998,04	121	22.814,03	18	4.327,36	191	42.3046,36
TOTAL	38	2.746,00	217	141.787,46	344	183.596,10	610	239.817,32	97	14.839,93	1.306	582.786,81

4.10. Documentos contables

El volumen de documentos contables generados en el ejercicio es una buena medida del volumen de actividad en un Área de Gobierno. Se generaron 8.003 documentos. Entre ellos, destacan los 4.499 correspondientes a la fase de reconocimiento de obligaciones (O) y los 1.306 de anticipos de caja fija (ACF). Su desglose por Direcciones Generales se muestra en la tabla de más abajo.

38. TABLA DE DOCUMENTOS CONTABLES TRAMITADOS EN EL EJERCICIO 2022

Centro directivo	A	D	AD	ADO	O	ACF	Total
Secretaría General Técnica	16	17	63	18	415	195	724
Políticas de Igualdad y contra la violencia de Género	34	87	95	1	553	0	770
Familias, Infancia, Educación y Juventud	284	540	478	20	1.673	46	3.041
Mayores	19	87	130	8	1.206	0	1.450
Servicios Sociales y Emergencia Social	30	18	44	1	137	874	1.104
Inclusión Social	35	63	51	0	449	191	789
Innovación y Estrategia Social	2	1	14	0	16	0	33
Coordinación General / Voluntariado	3	39	0	0	50	0	92
Total	423	852	875	48	4.499	1.306	8.003

4.11. Convenios de Ingresos

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

Al igual que en ejercicios anteriores, en el año 2022 el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social firmó y/o prorrogó convenios de este tipo tanto con la Administración General del Estado como con la Comunidad de Madrid. Entre los convenios vigentes en este ejercicio, podemos destacar, por razón de su cuantía, los siguientes:

- Adenda de prórroga del Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la atención a las personas en situación de dependencia y el desarrollo de otros programas de atención social para el período 1 de enero de 2022 a 31 de diciembre de 2023, por un importe total de 74.941.443 euros, destinada a financiar la atención a las personas en situación de dependencia a través de determinados servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid, como son los de ayuda a domicilio, teleasistencia, Centros de Dia y Residencia Municipal, la atención a las familias, y la gestión de los servicios que, en materia de atención a menores, atribuye la normativa a las entidades locales, y la gestión de los Servicios Sociales de Atención Primaria que se dirigen a la población en general en el municipio de Madrid.
- Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la atención a las personas en situación de dependencia hasta el 31 de diciembre de 2023 en el marco del Acuerdo del Gobierno de España sobre el “Plan de Choque en Dependencia 2021-2023”, por una aportación por parte de la Comunidad de Madrid de 33.155.255 euros destinada a financiar los servicios de ayuda a domicilio, centro de día y teleasistencia a un mayor número de personas usuarias no atendidas por el Convenio vigente, dirigidos a personas con dependencia reconocida, con el objetivo de apoyar el mantenimiento de las personas usuarias en su medio habitual de convivencia.
- Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la realización de actuaciones en el marco del Plan Corresponsables 2022, por un importe de 10.402.030,95 euros, para favorecer la conciliación de las familias con niñas, niños y jóvenes hasta los 16 años desde un enfoque de igualdad entre mujeres y hombres, mediante la creación de bolsas de cuidado profesional; crear empleo de calidad en el sector de los cuidados de los y las menores; e implantar Planes de formación en corresponsabilidad y cuidados destinados a los hombres.
- Convenio entre la Administración General del Estado y el Ayuntamiento de Madrid para la realización de un proyecto para inclusión social en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, por un importe de 10.523.291,80 euros, con el objeto de instrumentar una subvención directa para la realización de proyectos piloto innovadores para el desarrollo de itinerarios de inclusión social y su evaluación, con la finalidad de contribuir a la promoción de la igualdad, la inclusión social y la lucha contra la pobreza en sus distintas formas, mejorando la tasa de acceso al Ingreso Mínimo Vital e incrementar la efectividad del mismo a través de las políticas de inclusión.

BLOQUE III. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

1. LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN MADRID

1.1. El contexto de la Atención Social primaria

El Estado del Bienestar garantiza al conjunto de la ciudadanía unos niveles mínimos de cobertura de sus necesidades y les reconoce diversos derechos sociales.

Ese compromiso se concreta en el sistema de protección social de los Servicios Sociales, que de forma continuada se adapta a los distintos procesos de transformación que han modificado de manera notable la fisionomía y estructura de la sociedad madrileña (proceso de envejecimiento, reducción de la natalidad, incremento de la población extranjera…) estas circunstancias han propiciado el desarrollo de nuevas políticas de integración e inclusión, así como de prestaciones y servicios que lleguen a un mayor número de personas que requieren apoyos para mantener su autonomía así como la atención a situaciones de dependencia.

Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid son el primer nivel de atención del sistema global de Servicios Sociales –del propio consistorio, la Comunidad de Madrid o la Administración Central- y pretenden garantizar la equidad social (proporcionar atención en función de las carencias individuales o familiares y potenciar los recursos personales) y responder a las necesidades sociales de la ciudadanía, sin distinción de sexo, raza, nacionalidad, religión o cualquier otra circunstancia particular o social. Actúan como motor de solidaridad e inclusión social y son un elemento fundamental del progreso y del bienestar de una sociedad.

Dirigidos a toda la población, mantienen un carácter generalista, si bien dedican una especial consideración a aquellos grupos que se encuentran en situaciones de mayor desprotección o vulnerabilidad por muy diversos motivos: edad, carencia de red de apoyo, falta de recursos, etc.

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

Esta Ley reconoce el derecho subjetivo de acceso a los servicios sociales, estableciendo quiénes son los titulares y los derechos y deberes de los usuarios.

El Ayuntamiento de Madrid aprobó por unanimidad en la sesión 7/2022 ordinaria del Pleno de 31 de mayo 2022 los Acuerdos por un el Nuevo Modelo de Servicios Sociales que pretende actualizar los Servicios Sociales Municipales a las circunstancias que vive nuestra Ciudad en el Siglo XXI. Las líneas principales que propone el Modelo son:

- Unos Servicios Sociales centrados en la persona, sus necesidades, capacidades y derechos. Unos servicios garantistas, orientados hacia las demandas de la ciudadanía y adaptados a sus necesidades.

- Unos Servicios Sociales integrados, capaces de ofrecer continuidad de apoyos, tanto a largo plazo como en momentos puntuales. Coordinados con el entorno comunitario y las redes institucionales.
- Unos Servicios Sociales de calidad: eficientes, eficaces, ágiles, equitativos y sistemáticos, con metodologías rigurosas para el análisis y planificación de sus servicios.

Los mandatos de este Acuerdo para la atención social primaria son un reto: estandarizar un nuevo programa de acogida e información, pre-especializar la atención social, incorporar nuevos perfiles a los equipos, reconocer la especificidad de cada territorio, etc., y en ello estamos trabajando.

La Atención Social Primaria constituye la vía normalizada de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales. Tiene carácter polivalente y ofrece una atención social individualizada, grupal y comunitaria y en el propio entorno de la persona.

El objetivo de los servicios sociales es el de asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, teniendo cubiertas las necesidades sociales entendiendo como tal las derivadas del derecho de la persona a realizarse como ser social en el ámbito convivencial, interpersonal y familiar, y en el relacional, entre el individuo y su entorno social.

En la última década ya se habían incrementado las demandas a causa del envejecimiento de la población, las consecuencias de la larga crisis económica iniciada en 2008, el paulatino empobrecimiento de las clases medias y la intensificación de las desigualdades. Los ciudadanos de Madrid atendidos desde los servicios sociales se hallaban en situación de vulnerabilidad. Las presentes consecuencias de la pandemia y la crisis económica los han dejado todavía más expuestos: mayores que viven solos y requieren apoyo en su atención, personas en situación de soledad no deseada, personas con dificultades de autonomía personal, con problemas de salud, familias con dificultades económicas o crisis familiares, etc.

El año 2022 ha sido un año marcado aún por las consecuencias post-COVID; la ralentización económica, el aumento de la desigualdad, la pobreza, la inestabilidad en el empleo y la desprotección social. Estas necesidades sociales han sido las principales demandas que han llegado a los servicios sociales.

Con el fin de acercar los servicios sociales a la ciudadanía, se ha llevado a cabo una campaña de difusión bajo el lema “Servicios Sociales: para cuando lo necesites”. Su objetivo ha sido mostrar todo lo que los servicios sociales pueden ofrecer a la población en los diferentes estadios de su vida. Desde septiembre a finales del año 2022 se han difundido los diferentes carteles, tanto en formato físico como digital, en autobuses urbanos, marquesinas, periódicos, etc.

En esta campaña publicitaria se presentó la nueva imagen corporativa de los servicios sociales municipales, generando una identidad común (Madrid Servicios Sociales) para todos los programas y servicios tanto de Atención Social Primaria como Especializada: Se trata de un logotipo que se genera a partir de la M de Madrid a través de una línea que muestra continuidad y conexión, equilibrio e igualdad. Una M con vocación de simetría (sin aristas), acogedora (formas redondeadas), adaptativa, que finaliza en dos personas enlazadas que sugieren la idea de cercanía, apoyo y compañía: un sistema que pone a la persona en el centro, acompañándola en cualquier etapa de su vida.

Madrid Servicios Sociales

MADRID

1.2. Los Centros de Servicios Sociales

1.2.1. ¿Qué son?

Los Centros de Servicios Sociales constituyen el equipamiento básico de la Atención Social Primaria. Son el principal acceso al Sistema de Servicios Sociales y a las prestaciones profesionales, económicas y los servicios que dependen de las distintas

Administraciones. Además, proporcionan asesoramiento y apoyo social, así como atención a situaciones de desprotección social. Otro de sus ámbitos de intervención se concreta en acciones de mejora en la comunidad en la que se ubican físicamente, favoreciendo la creación de redes de apoyo y participación.

La ciudad de Madrid dispone de una red de Atención Social Primaria compuesta por 39 Centros de Servicios Sociales. En el año 2022 se han inaugurado dos nuevos Centros:

- El Centro de Servicios Sociales Vista Alegre en el distrito de Carabanchel que ha venido a sustituir al Centro de Servicios Sociales Monseñor Oscar Romero, con un equipamiento mucho más amplio y adaptado a las nuevas necesidades que se requerían.
- El Centro de Servicios Sociales Aravaca acercando los Servicios Sociales a los vecinos de los barrios de Aravaca.

También se ha producido el cambio de ubicación del Centro de Servicios Sociales María Zayas, pasando a un equipamiento integrado con otros dispositivos de atención a familias (Casa Familias), en el antiguo y remodelado Mercado de San Enrique.

Todos los distritos de la ciudad cuentan con al menos un Centro de Servicios Sociales. El distrito de Puente de Vallecas cuenta con cuatro, Carabanchel, Latina y Moncloa-Aravaca con tres, otros 9 distritos con dos centros cada uno (Centro, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Hortaleza, San Blas-Canillejas, Tetuán, Usera, Vicálvaro y Villaverde) y los 8 distritos restantes (Arganzuela, Barajas, Chamartín, Chamberí, Moratalaz, Retiro, Salamanca y Villa de Vallecas) con un centro en cada uno.

Con la red de Servicios Sociales se procura un equilibrio de dotaciones y servicios entre los 21 distritos garantizando la igualdad en las condiciones de acceso. Se pretende que estén en el entorno en el que los madrileños y madrileñas desarrollan su vida cotidiana para incidir en su accesibilidad y cercanía. Dependen de las Juntas de Distrito, pero las funciones y desarrollo de contenidos parten y se coordinan desde el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

El Ayuntamiento de Madrid dispone de un Centro de Servicios Sociales por cada 84.273 habitantes.

1.2.2. ¿Cómo funcionan?

- Horario de atención de los Centros de Servicios Sociales.
- De lunes a viernes de 9 a 13 y de 15 a 19, con cita previa.
- Acceso a través de cita previa
- Se puede concertar una cita en el centro que corresponda según el domicilio (por teléfono o por correo electrónico) o con el sistema de Cita Previa de Línea Madrid
- Teléfono gratuito 010 o el 915298210 (desde fuera de Madrid)
- www.madrid.es/citaprevia
- Chat online de www.madrid.es
- @lineamadrid de Twitter y Facebook

- Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid (OAC)

A quienes se acercan por primera vez a un Centro de Servicios Sociales se les proporciona una cita con un o una trabajador o trabajadora social. En la Unidad de Trabajo de Social de Primera Atención se realiza una valoración inicial de las demandas y las necesidades de la persona y se le informa y orienta sobre las ayudas y servicios disponibles, así como los requisitos necesarios para acceder a ellos.

En el caso de que se considere necesaria una intervención y un seguimiento prolongado, se deriva a la Unidad de Trabajo Social de Zona del mismo centro. Allí se le asigna un trabajador o trabajadora social, que será el profesional de referencia de la persona o familia y el encargado de canalizar los apoyos que precise, asegurando la globalidad de las actuaciones y la adecuada aplicación de los recursos: realiza la valoración técnica de la situación planteada, el diseño de un programa de intervención social, la gestión de ayudas y servicios sociales, el seguimiento para asegurar la adecuación a las necesidades, así como acompañamiento social.

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

1.2.3. ¿Qué servicios prestan?

Los servicios que prestan son principalmente los siguientes:

- Información y orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social:
- Acogimiento e información sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social, derechos y prestaciones y los requisitos para acceder a ellos.
- Valoración inicial de la demanda de tipo individual, familiar o grupal.
- Detectar situaciones de necesidad. Identificación de situaciones y ámbitos sociales de riesgo para el desarrollo de acciones de carácter preventivo y respuesta temprana.
- Orientación sobre opciones y alternativas, facilitando el acceso a otros servicios.
- Asesoramiento social
- Valoración de la demanda teniendo en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales para proponer alternativas de actuación.
- Ofrecimiento de apoyo profesional para tomar decisiones sobre las actuaciones propuestas.
- Apoyo social y seguimiento
- Valorar las necesidades y problemas identificados, elaborando un diagnóstico social.

- Diseño y puesta en marcha con la persona o familia de un programa de intervención que responda a sus circunstancias y problemas.
- Asignación de servicios y recursos sociales disponibles.
- Acompañamiento y atención continuada.
- Coordinación con otros profesionales y servicios relacionados con el programa de intervención.
- Atención de situaciones de desprotección social
- Valoración inicial del grado de riesgo y urgencia con relación a situaciones como: agresiones; malos tratos; pérdida inminente de alojamiento/vivienda; abandonos originados por situaciones sobrevenidas; situaciones de desprotección social relacionadas con problemas de salud de personas con falta de autonomía personal, sin apoyo familiar suficiente y escasez de recursos económicos; situaciones de desprotección sociofamiliar derivadas de Emergencias.
- Intervención social urgente activando los recursos sociales necesarios o, en función del caso, informando a quienes sean competentes.
- Gestión de servicios y ayudas sociales
- Valoración técnica de la situación de la persona y plantear, teniendo en cuenta su opinión, los servicios y ayudas sociales disponibles.
- Tramitación de los servicios y ayudas sociales del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid, de otras Administraciones y de otras entidades de la iniciativa social, de acuerdo con el programa de intervención.
- Realizan la propuesta de concesión, cuando proceda, del servicio o ayuda municipal correspondiente, teniendo en cuenta los recursos disponibles.
- Realizar el seguimiento de los servicios y las ayudas sociales para asegurar su correcto uso o aplicación y su adecuación a la necesidad valorada.
- Apoyar técnicamente aquellos proyectos de la Iniciativa Social y/o de Entidades Privadas con los que el Ayuntamiento de Madrid ha establecido convenios de colaboración.
- Trabajo social comunitario
- Fomento de la participación, la solidaridad y la cooperación social.
- Impulso de proyectos de intervención en los ámbitos grupal y comunitario para la atención de las necesidades sociales.

1.2.4. ¿Quién trabaja en ellos?

La red municipal de centros cuenta con 1.183 profesionales. Los equipos de los Centros de Servicios Sociales están constituidos por el personal directivo, profesionales del trabajo social, auxiliares de servicios sociales, personal administrativo y personal de oficios de servicios internos.

Las trabajadoras y trabajadores sociales de la ASP se elevan a 794, lo que significa una ratio de un/a titulado/a para atender a 4.139 madrileños y madrileñas.

1.2.5. Compromisos de calidad

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

Madrid, una ciudad comprometida con la mejora de los Servicios Sociales. Datos de 2022				
39 Centros y 4 Centros Comunitarios	Una red de atención formada por 1.183 profesionales	431.769 personas atendidas	13,14%. de los habitantes de Madrid	Valoración del servicio: 8 sobre 10

Fuente: Carta de Servicios 2022

El compromiso municipal con la calidad y con la mejora continua de los servicios que prestan los Centros de Servicios Sociales de ASP está avalado a través de su Carta de Servicios, aprobada en 2010, certificada de nuevo en diciembre de 2020 y evaluada en marzo de 2022. Su objetivo es comunicar a los usuarios los servicios que se ofrecen y los compromisos que se asumen a la hora de prestarlos. Expresa por tanto una voluntad de mejora, modernización y transparencia.

Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales – Atención Social Primaria

Satisfacción de los usuarios/as

Uno de los compromisos de la Carta es la realización, cada dos años, de un Estudio de Opinión entre las Personas Usuarias de Centros de Servicios Sociales. El último efectuado en 2022 muestra que la mayor parte de quienes acudieron a uno de ellos estaban satisfechos con los distintos aspectos relativos a la atención profesional facilitada. Los resultados más relevantes (en una escala de valoración del 0 al 10) son los siguientes:

- 8 con la atención y seguimiento
- 8,9 con la amabilidad del personal
- 8,5 con la profesionalidad
- 8,8 con el respeto a la intimidad y confidencialidad

La valoración de la influencia que ha tenido en su vida cotidiana ser atendido por un profesional de los servicios sociales también es positiva: el 61% afirmaba que había mejorado su autonomía e independencia, el 68% se sentía más acompañado y apoyado y el 89,6% creía que había sido beneficioso para su familia. Hay que señalar que el nivel de satisfacción decae con la edad.

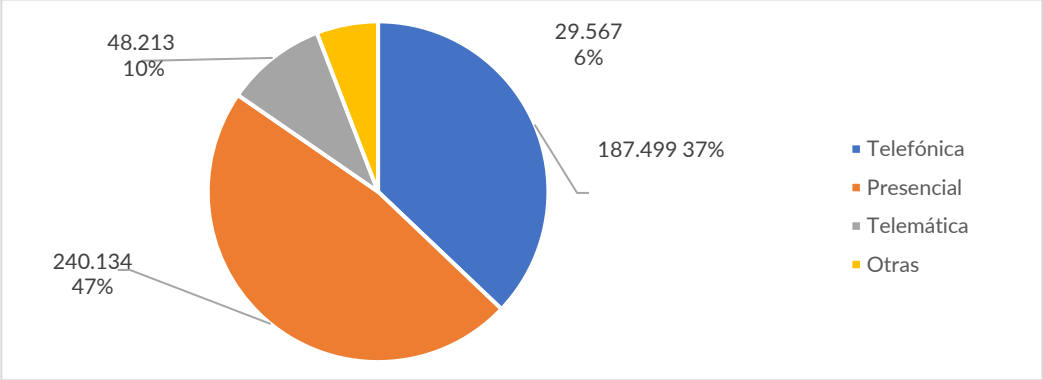
Como reflejo de esa valoración positiva el 86,4% aconsejaría a un familiar o amigo acudir a ese centro en caso de necesitarlo.

1.3. La atención social primaria en cifras

1.3.1. Personas atendidas

En el año 2022 se ha atendido a 431.769 personas con las que se han celebrado 505.413 entrevistas. En relación con el año 2021, en el que se atendieron presencialmente el 19 % de las citas, en este año se ha reforzado la atención presencial, alcanzando un 47 % del total de entrevistas realizadas.

39. GRÁFICA DE ENTREVISTAS REALIZADAS SEGÚN MODALIDAD 2022



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSES

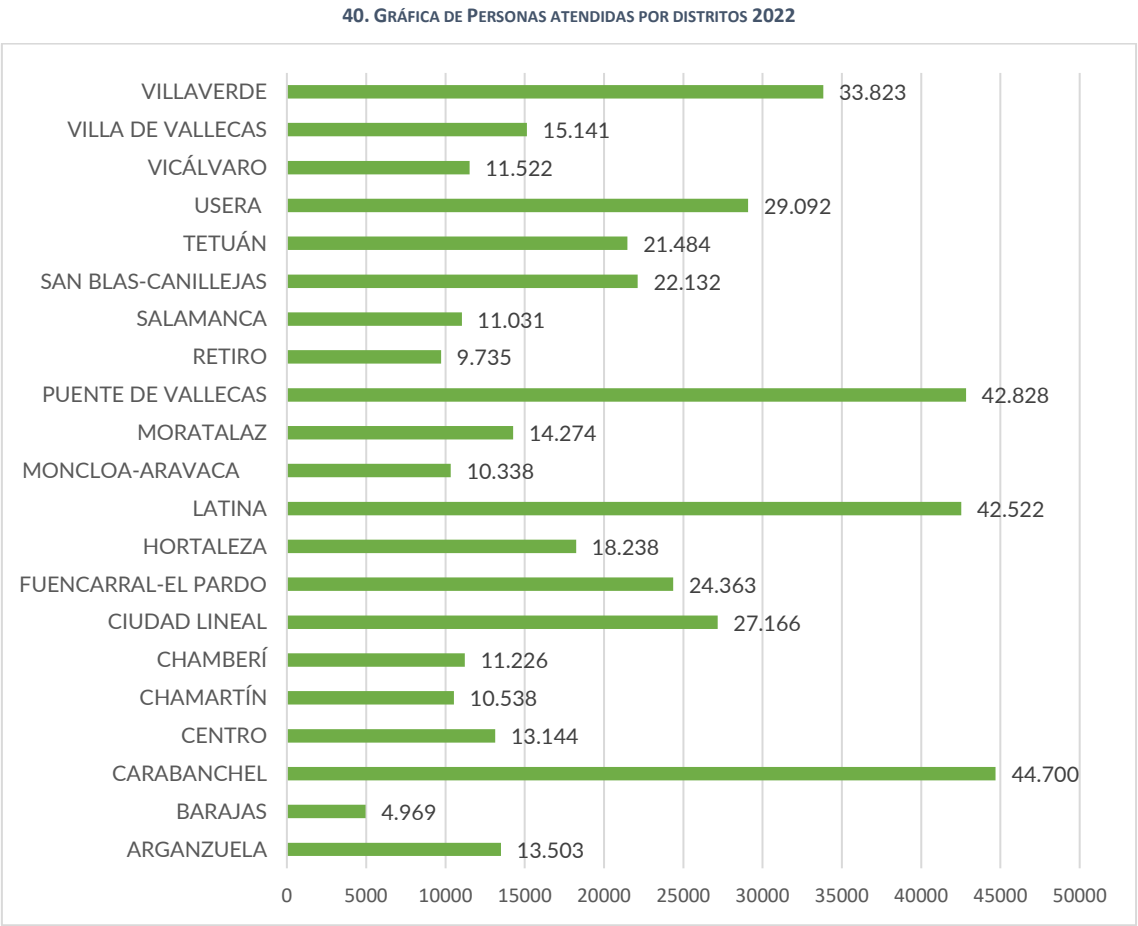
Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

De las 431.769 personas atendidas, 63.284 son nuevos usuarios con alguna atención generada en el expediente, es decir, el 14,65% han acudido por primera vez a los servicios sociales. Se está produciendo un aumento progresivo de las personas que acuden por primera vez a los servicios sociales.

Las personas que han acudido por primera vez a los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en 2022 son una población mucho más joven que el global de las personas atendidas. Al comparar el intervalo de edad de más de 65 años observamos cómo en las personas nuevas representan el 28%, mientras que el total de personas alcanzan el 47%.

En 2022 también se observa una incorporación progresiva de los hombres como demandantes de atención social. Este año representan el 41% de las personas que han acudido por primera vez.

Figura Personas atendidas por distritos 2022

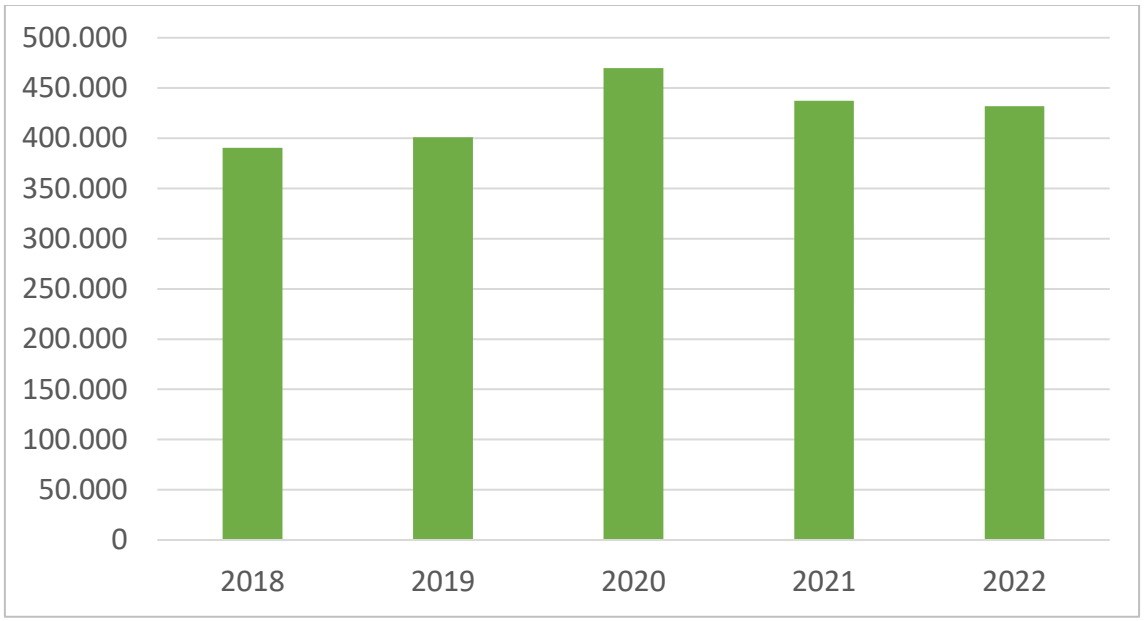


Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSES

Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

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

41. GRÁFICA DE EVOLUCIÓN ANUAL PERSONAS ATENDIDAS 2018-2022

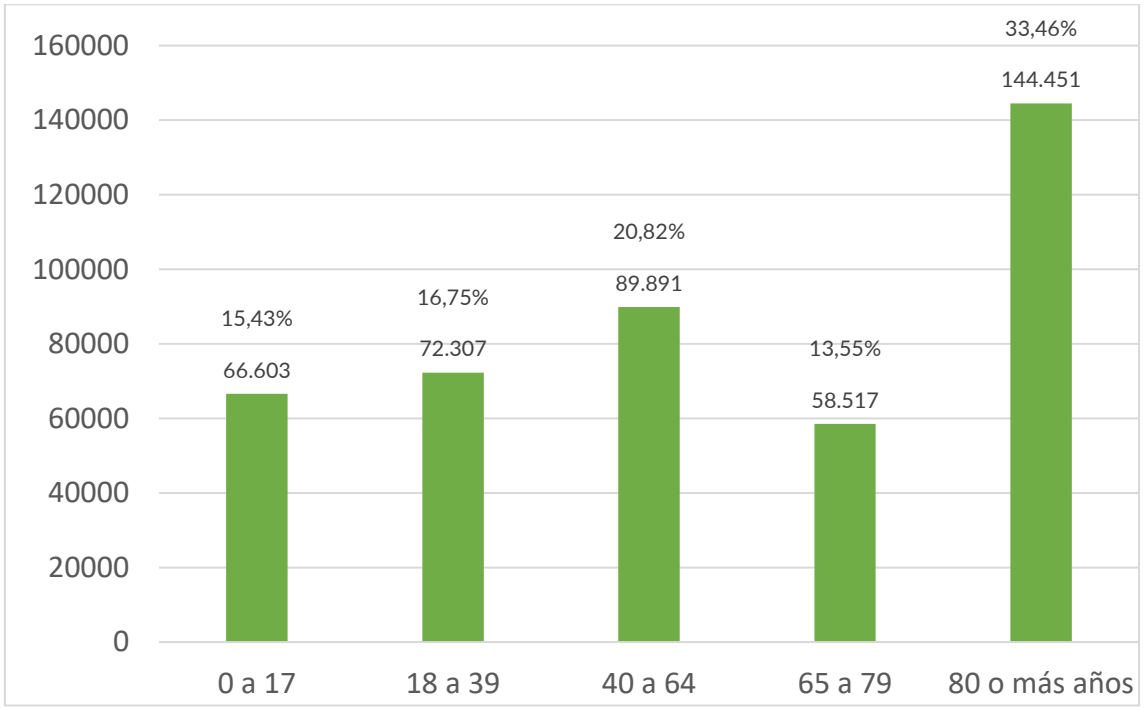


Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSES

Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

Como se puede observar, las cifras de atención siguen siendo superiores al periodo previo a la pandemia.

42. GRÁFICA DE PERSONAS ATENDIDAS POR TRAMOS DE EDAD 2022



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSES

Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

1.3.2. Perfil de las personas usuarias

En el año 2022 la atención de los servicios sociales se ha continuado centrando en las personas mayores de 65 años (202.876), las cuales representan casi la mitad de las personas atendidas desde los Centros de Servicios Sociales (el 46,98%) principalmente con demandas relativas la dependencia, la teleasistencia, los centros de día y la ayuda a domicilio. Es significativo el porcentaje de personas mayores de 80 años atendidas (144.359) que alcanza el (33,43% del total de atenciones prestadas).

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

En el Informe general de resultados Panel de Hogares ciudad de Madrid 2022 se observa como:

En el último año, en el 11,1% de los hogares alguna persona ha recurrido a los servicios sociales municipales por cualquier vía: presencial, telefónica, telemática. Los hogares que, proporcionalmente, más han acudido a los servicios sociales son los "monoparentales" y "otros hogares".

Ha habido un empobrecimiento de 1/3 de hogares de la ciudad, sobre todo en aquellos con menores a cargo. Un 6 % de los hogares se encuentran en situación de vulnerabilidad extrema.

Un 40 % de los hogares con menores de 12 años tiene problemas de conciliación.

El porcentaje por sexos se mantiene en estos tres últimos años, y dos de cada tres personas atendidas son mujeres (el 63%), indicador que puede reflejar la mayor vulnerabilidad que acumulan las mujeres, en especial las más jóvenes y que tienen menores a cargo.

43. GRÁFICA DE PERSONAS ATENDIDAS POR SEXO Y NACIONALIDAD 2022

Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSES

Explotación estadística: CIVIS Data BI-CIVIS.

Tasa de cobertura

La tasa de cobertura de la Atención Social Primaria (la relación entre la población atendida y la población total) ha sido en 2022 de 13,14%.

Personas atendidas en 2022: 431.769

Padrón de Madrid a 1 de enero de 2022: 3.286.662 habitantes

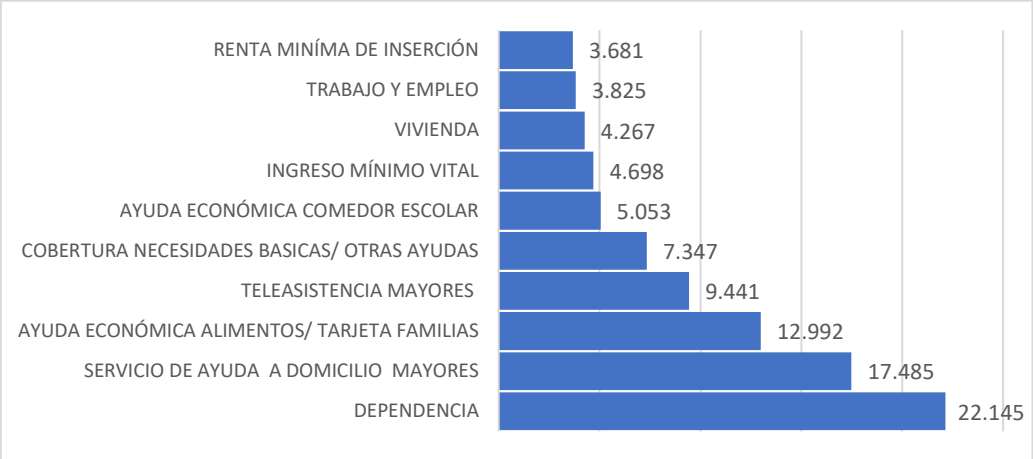
Población extranjera atendida

118.149 personas que supone un 27,36% de las personas atendidas por los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

La población con nacionalidad extranjera representa el 15,74% de los residentes en Madrid a 1 de enero de 2022.

1.3.3. Demandas y prestaciones concedidas

44. Gráfica de Principales demandas nuevas realizadas en los Centros de Servicios Sociales, 2022

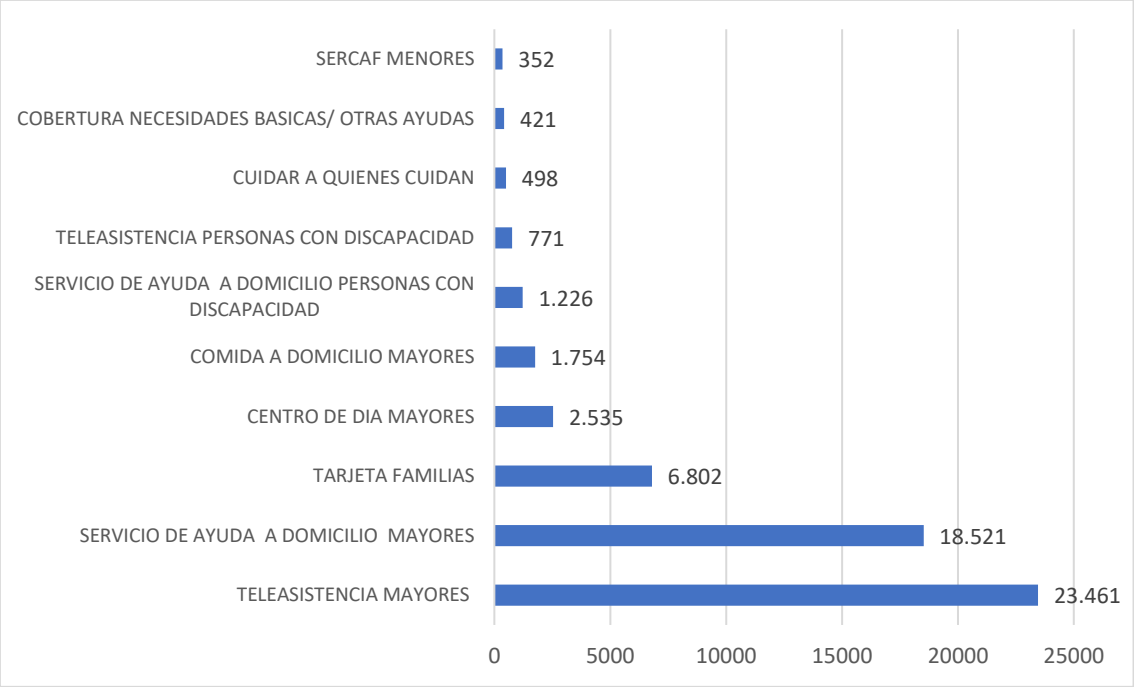


Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSES

La tabla anterior de principales demandas durante el año 2022, hace referencia exclusivamente a las demandas nuevas que presentan las familias y personas atendidas durante 2022. No recoge demandas de familias y personas atendidas en la red de atención social primaria que iniciaron la demanda y/o prestación en años previos (por ejemplo, aquellas personas mayores que demandaron y se benefician de la prestación de Servicio de Ayuda a Domicilio o Teleasistencia en 2021 o antes).

Las tres principales prestaciones concedidas nuevas durante en el año 2022 continúan siendo las mismas que en el año 2021: Dependencia (19%); Servicio de Ayuda a Domicilio Mayores (15%) y Ayuda Económica Alimentos / Tarjeta Familias (11%). En la comparativa realizada entre ambos años se comprueba como la Renta Mínima de Inserción ha pasado del 4º puesto en 2021 al 10ª en 2022, ya que muchos beneficiarios son ahora perceptores del Ingreso Mínimo Vital.

45. GRÁFICA DE PRINCIPALES PRESTACIONES CONCEDIDAS EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2022



Fuente: Departamento de Coordinación y Programación de ASP, DGSSES

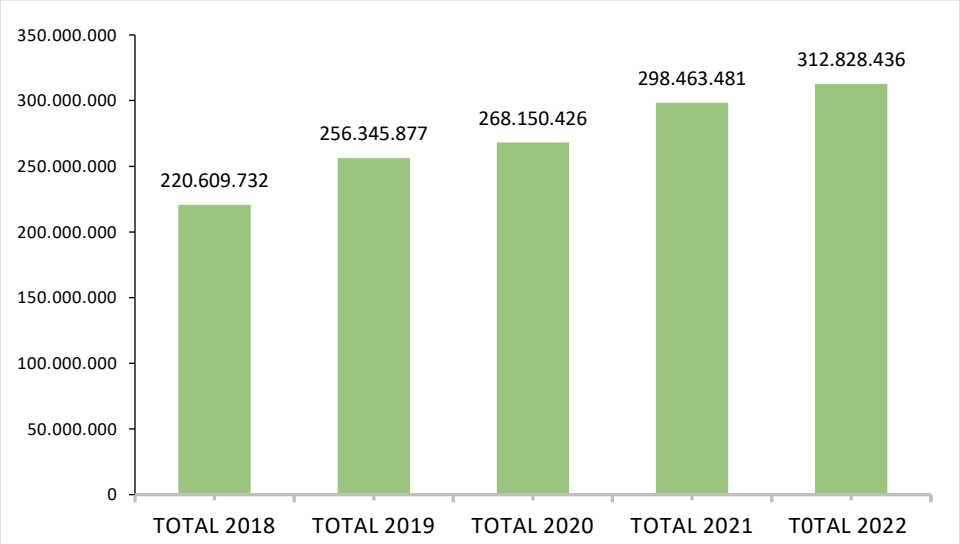
De las prestaciones concedidas en 2022, cabe destacar: Teleasistencia para personas mayores (40%); el Servicio de Ayuda a Domicilio para personas mayores (32%) y tarjeta familias que suponen el 12% del total de las concesiones.

1.3.4. El presupuesto de atención social primaria

En 2022 el presupuesto en Atención Social Primaria (en los 21 distritos) ha sido de 312.828.436 euros distribuido en tres programas:

- Familia e infancia: 20.292.884 euros (6%)
- Personas mayores y servicios sociales: 212.307.252 euros (68%)
- Integración comunitaria y emergencia social: 80.228.300 euros (26%)

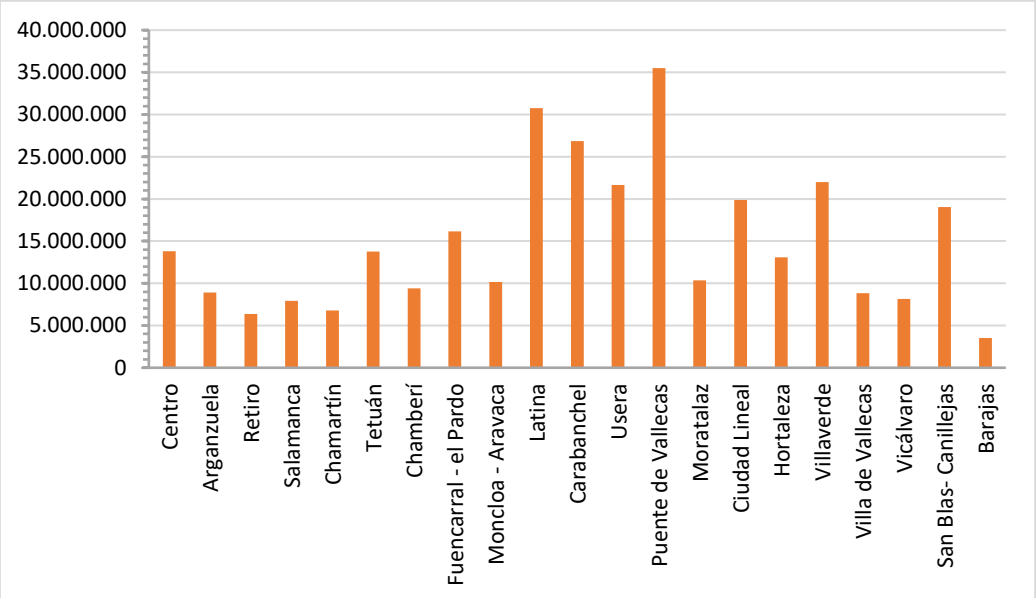
46. GRÁFICA DE EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE SERVICIOS SOCIALES 2018-2022



Fuente: Departamento de Programación y Gestión de ASP, DGSSES

Supone un crecimiento de 14.364.955 euros respecto al año anterior. Al programa destinado a personas mayores y servicios sociales se le dedica la mayor parte del presupuesto.

47. GRÁFICA DE PRESUPUESTO DE SERVICIOS SOCIALES POR DISTRITOS 2022



Fuente: Departamento de Coordinación y Gestión de ASP, DGSSES

Seis distritos reciben el 50% del presupuesto: Puente de Vallecas, Villaverde, Usera, Carabanchel, Ciudad Lineal y Latina.

La concentración de recursos económicos en algunos distritos se debe tanto a que se encuentran entre los que albergan a un mayor número de habitantes como a que el perfil de su población y problemáticas asociadas (edad promedio, renta disponible per cápita, tasa de paro, nivel de estudios, etc.) les hace demandar atención social en mayor medida y, por lo tanto, se atiende a más personas.

1.3.5. Programa 231.68. NGEU-Next Generation EU-EG. REACT-UE. Ayudas de emergencia.

En el año 2022 se firmó el Convenio Interadministrativo entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Política social, y el Ayuntamiento de Madrid para la concesión de ayudas de emergencia a familias en situación de vulnerabilidad por el impacto del COVID. Este convenio está financiado en el marco del Eje REACT UE del Programa Operativo FSE Comunidad de Madrid 2014-2020, como parte de la respuesta de la Unión Europea a la pandemia de COVID-19.

La aportación económica de la Comunidad de Madrid al Ayuntamiento de Madrid para la financiación de estas ayudas ha sido de 2.000.000 euros en el año 2022.

2. DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

2.1. Funciones y competencias

Las actuaciones desarrolladas por este Departamento vienen amparadas por el Acuerdo de 4 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por la que se establece la organización y competencias del AG de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Así, establece, entre otras, como competencias específicas de la DG de Servicios Sociales y Emergencia Social:

- Detectar y estudiar las necesidades sociales en el término municipal.
- Dirigir, organizar, planificar y programar la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria en el ámbito del municipio de Madrid, procurando el equilibrio de las dotaciones y servicios sociales en los Distritos, así como la igualdad en las condiciones de acceso a los mismos.
- Proponer juntamente con el Área de Gobierno competente en materia de personal, la programación de los planes de formación específica del personal de los Centros de Servicios Sociales.
- Implantar y evaluar periódicamente los criterios y estándares de calidad en relación con los Programas gestionados.
- Gestión de fondos documentales. Gestionar los fondos documentales correspondientes a la Dirección General, sin perjuicio de las competencias de la Secretaría General Técnica.

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

Entre los contenidos desarrollados están:

- Actividades de carácter formativo (formadores en cursos CIVIS-BICIVIS), la propuesta de las acciones Formativas específicas de Atención Social Primaria (ASP) a la EFAM, talleres formativos para otras Áreas de Gobierno), y la coordinación de las prácticas universitarias de Trabajo Social.
- Elaboración y supervisión de contratos y convenios (Servicio de Orientación Jurídica, Oficina de Información de Prestaciones, Proyecto de Supervisión para profesionales de ASP, Convenios con Comunidad de Madrid, etc.).
- Participación en foros, grupos de trabajo y espacios de coordinación.
- Coordinación con la Comunidad de Madrid en materia de RMI y Convenio de comedor escolar.
- Publicaciones en el portal de transparencia, la intranet y en los contenidos de Servicios Sociales de la web municipal Madrid.es

- Análisis de necesidades sobre mejoras tecnológicas.
- Seguimiento bimensual del SYR (sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones).
- Diseño de protocolos y procedimientos de trabajo.
- Apoyo técnico, seguimiento y coordinación general de la Atención Social Primaria.

2.2. Contratos y convenio

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

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

En un contexto excepcional como el que ha generado la pandemia del COVID-19, la demanda de atención social por los ciudadanos que es atendida por los profesionales de los servicios sociales, ha crecido ostensiblemente, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo, dado lo novedoso de las necesidades surgidas a raíz de esta crisis y de cara a reforzar el apoyo emocional a las profesionales de Trabajo Social de atención primaria, el año 2022, se ha procedido a realizar la Prorroga y Modificación del Contrato del Proyecto de Supervisión 2022-2024 por el que se prestarán 1.760 horas de actividad, lo que supone un aumento de 620 horas con respecto al contrato anterior 2020-2022 en el que se han realizado 1.140 horas de supervisión.

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

Nombre recurso/programa/actuación		Proyecto de Supervisión para los Profesionales de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	
Población a la que se dirige:		Profesionales de la Red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	
Objetivo		Proporcionar la prestación de apoyo técnico para la mejora de sus competencias, habilidades y autocuidado profesional.	
Número de personas usuarias en 2022 (total)	317	Definición de personas usuarias	Profesionales de los servicios sociales.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	317		
Tasa de cobertura		100%	
Presupuesto en 2022	129.215,66 €	% ejecutado	100%
Recurso web		Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos		N.º de profesionales que han recibido apoyo de Supervisión: 317 Porcentaje de profesionales mujeres atendidas: 93,52%	
Principales indicadores de resultados		Satisfacción 8,31 sobre 10	

2.2.2. Servicio de Orientación Jurídica Generalista (SOJ)

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

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

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

49. TABLA DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA GENERALISTA (SOJ)

Nombre recurso/programa/actuación			**Servicio de orientación jurídica generalista para las personas usuarias de los centros de Servicios Sociales, y para las personas social de los centros municipales de mayores del Ayuntamientos de Madrid**	
Población a la que se dirige:			Personas usuarias de los servicios sociales y personas socias de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid.	
Objetivo			Facilitar un servicio de orientación jurídica generalista a personas usuarias de los servicios sociales.	
Número de personas usuarias en 2022	10.376		Definición de personas usuarias	Personas atendidas en 2022.
Número de personas usuarias en 2022	10.376			
Tasa de cobertura			N.º de usuarios SOJ 2022 respecto al n.º de personas atendidas en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en 2022 = 2,4%	
Presupuesto en 2022	241.993,90 euros		% ejecutado	221.657,46 euros. 91,59%
Recurso web	Servicio de Orientación Jurídica en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid - Gestiones y Trámites		Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos (1 o 2)			N.º de personas que han sido orientas a solicitar justicia gratuita: 2.189 Porcentaje de mujeres atendidas: 69,20%	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)			Grado de satisfacción con el servicio: 8,5 sobre 10.	

2.2.3. Oficinas de Información de Prestaciones (OIP)

El 1 de noviembre de 2022 abrieron sus puertas las Oficinas de Información de Prestaciones (OIP). Dicho servicio municipal desarrolla tareas de información, orientación y acompañamiento vinculados a la tramitación del Ingreso Mínimo Vital y otras prestaciones y ayudas sociales no municipales a través de cuatro oficinas en el municipio de Madrid, mediante un contrato de servicios.

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

El 58,52 % de las atenciones han sido en relación con la información, asesoramiento, acompañamiento y ayuda en la tramitación online de todas las gestiones relacionadas con el Ingreso Mínimo Vital. Otras atenciones prestadas han sido: informaciones relacionadas con la pensión no contributiva, la tarjeta sanitaria, la jubilación, apoyo en la solicitud de certificados de Hacienda, apoyo en la solicitud de cita previa, información sobre las ayudas a las familias…

50. TABLA DE OFICINAS DE INFORMACIÓN DE PRESTACIONES (OIP)

Nombre recurso/programa/actuación	Oficinas de Información de Prestaciones (OIP)		
Población a la que se dirige:	Servicio dirigido a la población en general.		
Objetivo	Ofrecer información, asesoramiento y apoyo en la tramitación online del Ingreso Mínimo Vital y de otras prestaciones y ayudas sociales no municipales.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	3.083	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en 2022
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	2.201		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	87.086,34 €	% ejecutado	100%
Recurso web	Oficinas de Información de Prestaciones.	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	N.º oficinas abiertas: 4 N.º de atenciones realizadas: 3.816		

2.2.4. Escala de Prevención del Sinhogarismo

En el año 2022 se ha llevado a cabo un contrato menor de servicios para adaptar, validar y realizar el diseño de una escala de prevención del sinhogarismo. Para ello, se ha contado con un presupuesto de 17.545 euros en el año 2022.

El objeto del contrato ha sido desarrollar e implementar una herramienta, contextualizada y validada, para la prevención de las situaciones de sinhogarismo, facilitando que puedan ser identificadas e intervenidas por profesionales de la red de atención social primaria de los servicios sociales, partiendo del conocimiento y análisis de los diferentes sucesos vitales estresantes experimentados a lo largo de su vida por personas en situaciones de calle.

Tras la elaboración de la escala, se realizaron dos sesiones formativas a los profesionales de los Servicios Sociales, en las que se presentó el estudio con los aspectos fundamentales, teóricos y técnicos, que constituyen el contexto de esta escala de valoración, así como se revisó los aspectos operativos de la aplicación de esta herramienta de valoración.

2.2.5. Convenio comedor escolar

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

La Comunidad de Madrid regula mediante normativa propia el precio general del menú escolar para centros educativos y escuelas infantiles, así como la posibilidad de que menores que reúnan determinados requisitos, obtengan una reducción de este precio. El precio reducido difiere en función de la tipología a la que pertenezca cada alumno/a y su etapa educativa, siendo los beneficiarios, en su inmensa mayoría, menores pertenecientes a familias con circunstancias económicas muy desfavorables.

Muchas familias tienen dificultades para asumir el pago del servicio de comedor, aun siendo beneficiarias del precio reducido. Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria, en el marco de la intervención social familiar y la coordinación con centros escolares y recursos educativos, identifican estas situaciones y determinan cuándo es necesario ofrecer un apoyo complementario al precio reducido, en el marco del Convenio establecido con Comunidad de Madrid. Desde 2016 esta herramienta se fue consolidando, aunque a raíz de la pandemia COVID el uso del comedor escolar se resintió y está en proceso de recuperación.

51. TABLA DE CONVENIO COMEDOR ESCOLAR

Nombre recurso/programa/actuación	**Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid por el que se regula la aportación económica del Ayuntamiento de Madrid referido a los comedores colectivos escolares.**		
Población a la que se dirige:	Menores cuyas familias no dispongan de suficientes recursos económicos para abonar dichos precios y se encuentren inmersos en procesos de intervención social.		
Objetivo	Prevenir situaciones de exclusión y riesgo de menores en situación de vulnerabilidad socioeconómica, garantizando una alimentación adecuada y favoreciendo la asistencia a sus centros educativos.		
Número de menores en 2022	12.819	Definición de personas usuarias	menores con ayuda de servicios sociales para comedor escolar.
Número de menores usuarios en 2022	12.819		
Tasa de cobertura		100%	
Presupuesto en 2022	8.299.812 €	% ejecutado	66,81 %

2.2.6. Acciones formativas

En el año 2022 se han desarrollado acciones formativas en programas específicos (trabajo social comunitario, emergencias sociales, atención a inmigrantes, protección de la infancia y adolescencia, estrategias de intervención social con colectivos específicos, detección de violencia en el ámbito familiar, técnicas para la resolución de conflictos, atención a las mujeres víctimas de violencia de género, emergencias sociales, atención a personas mayores vulnerables, etc.) y en otros más generalistas (comunicación con la ciudadanía, políticas públicas, informática especializada, protección de datos, igualdad y enfoque de género, etc.).

Asimismo, la red de Servicios Sociales de Atención Social Primaria ha sido espacio de prácticas académicas para estudiantes universitarios de Trabajo Social, quienes han podido desarrollar competencias profesionales en un ámbito real de trabajo.

2.2.7. Mejoras tecnológicas

Con la finalidad de agilizar y simplificar los procedimientos administrativos se han realizado diversos proyectos, entre otros, se ha incorporado en CIVIS (aplicación informática de los Servicios Sociales) la conexión con la Plataforma de Integración de Datos (PID) para la automatización del cálculo de la renta mensual per cápita para las ayudas económicas gestionadas desde los Centros de Servicios Sociales y la instalación dispositivos de firma electrónica (WACOM) para la ciudadanía. Se han realizado también propuestas de mejora en la aplicación CIVIS, BI CIVIS.

En el año 2022 se ha desarrollado con la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid un proyecto de Visualización de Datos de Atención Social Primaria en el que se muestra la información publicada relativa a la actividad de los Centros de Servicios Sociales a través de unos gráficos que reflejan la evolución en el tiempo de los datos, así como su descripción de forma georreferenciada. Visualizaciones Servicios Sociales de Atención Social Primaria

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

2.2.8. Reuniones, jornadas, mesas coordinación, premio

El Departamento participa en foros, así como en la elaboración, actualización y colaboración en el desarrollo de Protocolos coordinación y grupos de trabajo (Historia Social Única, Personas Sin Hogar, Campaña de frío, Protocolo Red Violencia Genero/ASP, Protocolo Diógenes, Guía prevención del Maltrato a Mayores, Mesa de Juventud, Mesa de Alojamiento Alternativo, Plan de Ciudades Amigables, Plan de Infancia, Proyecto CINTRAS), Foro de Adicciones, Comisión de Inclusión social y trabajo comunitario en el marco del Convenio del Área De Gobierno con Madrid Salud. En 2022 el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid otorgó en premio a la Mejor Acción Formativa al proyecto de supervisión para los profesionales de los centros de servicios sociales. El video explicativo se presentó bajo el título "El Poder de la Supervisión".

La entrega del premio tuvo lugar el 18 de marzo en la 5ª Gala del Trabajo Social, celebrada con motivo de la celebración del Día Mundial del Trabajo Social por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.

3. GESTION Y PRESTACIONES en la atención social primaria.

El Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria se constituye como un Departamento complementario y de apoyo a los servicios sociales de atención social primaria de los 21 distritos municipales, en dos grandes áreas de intervención:

Vivienda y Alojamiento: a través del Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER) se ofrece atención especializada a las personas residentes en la ciudad de Madrid ante aquellas situaciones de pérdida de vivienda habitual o riesgo de esta que puedan generar una desprotección social a la persona o unidad familiar, promoviendo cuando proceda la gestión de alternativas residenciales. (Unidad de Intermediación y Unidad de Prestación de alojamiento alternativo)

El objetivo fundamental de prevenir la exclusión socio-residencial de las tipologías 3, 6, 7, 8 y 9 de la escala ETHOS8, contribuyendo así al descenso de la tasa de población en riesgo de pobreza o exclusión social en la ciudad de Madrid.

[8] Tipologías 3, 6, 7, 8, 9 y 10 de los epígrafes B "sin vivienda" y C "vivienda insegura" de la escala ETHOS, instrumento asumido como referente para la valoración y clasificación de las modalidades de exclusión socio-residencial en el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre «El problema de las personas sin hogar» (2012/C 24/07)".

Prestaciones Económicas y Tarjetas Familias: El Ayuntamiento de Madrid ofrece apoyos económicos a familias en situación de vulnerabilidad o emergencia social en el marco de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, de 28 de septiembre de 2004, y la Instrucción que la desarrolla, del 27 de diciembre de 2007, ambas modificadas 5/2021, de 30 de marzo , implementando en 2020 la Tarjeta Familias, prestación económica destinada a garantizar a las personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad y exclusión social la adquisición de productos básicos de alimentación, aseo e higiene.

Durante el año 2022, el Departamento de Gestión y Prestaciones en la ASP, a través de la Unidad de Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias, asume la coordinación del proceso de gestión que desde los servicios sociales de atención social primaria de los 21 distritos se realiza de la Tarjeta Familia, consolidando la gestión y tramitación de esta prestación, dotando de personal a la Unidad encargada de esta tarea, y aunando esfuerzos para agilizar la tramitación adecuando la misma a los 21 distritos con los que se trabaja en estrecha coordinación.

Líneas estratégicas de intervención: Misión y objetivos

Se desarrollan seis líneas estratégicas de intervención en distintos ámbitos y en estrecha coordinación con la red de servicios sociales municipales, colaborando con organismos judiciales y otras instituciones.

Intermediación social. Esta línea tiene un carácter principalmente preventivo, llevándose a cabo cuando puede producirse una pérdida de vivienda y existe riesgo de desprotección social de personas vulnerables, ya sean casos generados por endeudamiento hipotecario, impago de arrendamiento u ocupación. En 2022 se ha intervenido sobre 2.229 casos de familias en riesgo o exclusión socio-residencial, cuya atención ha logrado 846 acuerdos.

Gestión de la Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA) dirigida a la población de la ciudad de Madrid en situación de exclusión socio-residencial por pérdida de vivienda habitual, ofrece una oferta diversificada de servicios y programas. Se evalúa la situación socioeconómica y las principales redes sociofamiliares de las personas y familias solicitantes. Si finalmente existe un diagnóstico profesional de vulnerabilidad se procede a la derivación al servicio o programa que mejor responda a las necesidades socio residenciales detectadas. Durante el año 2022 han accedido a los servicios y programas de la red de PAA de nuestro Departamento un total de 1.703 personas, de las que 1.162 eran personas adultas (589 hombres y 573 mujeres) y 541 menores a (299 niños y 242 niñas).

Atención a requerimientos de juzgados y otras instituciones, fundamentalmente Juzgados de Primera Instancia o Instrucción, Defensor del Pueblo y Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas (CDESC). Se responde a las solicitudes de valoración, elaborando los informes requeridos por dichas instituciones para el abordaje de casos con personas o familias vulnerables involucradas en procesos de desahucios, con el objetivo de evitar situaciones de desprotección social. Entre respuestas a solicitudes, valoraciones e informes emitidos se han atendido 1.991 peticiones, siendo 1.692 de los juzgados para los que se han elaborado 289 informes, otros 4 para el CDESC y 6 para el Defensor del Pueblo, etc.

Apoyo técnico a los servicios sociales de los 21 distritos. Esta línea de acción implica una actividad específica desde el equipo de profesionales, aunque complementaria a las tres anteriores, puesto que se asesora y coordina la intervención a realizar en los centros de servicios sociales madrileños para la atención diaria de personas o familias que precisen intermediación socio jurídica, gestión de PAA o dar respuesta a los requerimientos de juzgados e instituciones en casos de pérdida de vivienda de familias vulnerables.

Durante 2022 hemos dado por finalizado el seguimiento del realojo del núcleo chabolista denominado "El Gallinero", coincidiendo con la finalización del Convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS) el 30 de agosto de 2022. A partir de la citada fecha las familias han iniciado un itinerario de inserción socio-residencial autónomo, recibiendo los apoyos necesarios desde los servicios sociales de atención social primaria. Han participado en este proceso 7 familias, con un total de 47 personas.

Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias (TF): A lo largo del año 2022 se han gestionado por los distritos un total de 15.605 prestaciones de carácter económico en el marco de la mencionada Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, lo que ha supuesto un gasto de 18.403.630 euros. Desde el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, se lleva a cabo la gestión asociada de la TF, habiéndose registrado un total de 10.024 Ayudas de Tarjetas Familia tramitadas desde los 21 distritos, por un importe total de 12.402.449 euros. Es preciso aclarar que el número de "Ayudas de Tarjeta Familia" siempre va a ser superior al número de "Tarjetas Familia" ya que, esta última, es un soporte físico o virtual mediante el cual el beneficiario recibe el importe de la ayuda o ayudas. Así, existe la posibilidad de que una unidad de convivencia sea perceptora de dos "Ayudas de Tarjeta Familia" mediante el mismo soporte (tarjeta familia física o virtual). El proyecto de Tarjeta Familias es un proyecto municipal que involucra a servicios de diferentes Áreas de Gobierno y especialmente a los distritos: Servicios Sociales, Servicios Económicos, Intervención General y Delegada, Servicios Informáticos, Coordinación territorial, y que requiere que su gestión sea coordinada.

A través del Portal de Transparencia se actualizan datos trimestralmente de las cuatro primeras líneas estratégicas:

52. TABLA DE NÚMERO DE ACTUACIONES REALIZADAS EN 2022 SEGÚN LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

▪ **INTERMEDIACIÓN SOCIAL EN CASOS DE RIESGO DE PÉRDIDA DE VIVIENDA: Casos abiertos, tramitándose y cierres de expedientes del 2022 o reactivados de años anteriores**	**2.229**
▪ **NÚMERO DE CASOS DE INTERMEDIACIÓN RESUELTOS CON ACUERDOS PARA EVITAR LA PÉRDIDA DE VIVIENDA O CON SOLUCIÓN HABITACIONAL ALTERNATIVA**	846
▪ **GESTIÓN ALOJAMIENTOS ALTERNATIVOS: Personas con valoración de vulnerabilidad en SAER o ASP que han sido atendidas en recursos de la Prestación de Alojamiento Alternativo (PAA) con acompañamiento social e intervención durante su estancia en caso de alojamiento.**	1.703
▪ **ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE JUZGADOS Y OTRAS INSTITUCIONES (Defensor del Pueblo, CDESC, etc.)**	1.991

3.1. Intermediación social preventiva ante el riesgo inminente de pérdida de vivienda

53. FICHA TÉCNICA DE LA INTERMEDIACIÓN SOCIAL

Nombre recurso/ programa/ actuación	INTERMEDIACIÓN SOCIal PREVENTIVA ANTE EL RIESGO INMINENTE DE PÉRDIDA DE VIVIENDA		
Población a la que se dirige:	Personas vulnerables en riesgo de pérdida de vivienda		
Objetivo	Prestar acompañamiento de carácter social que permita realizar todas las acciones necesarias para conservar la vivienda o favorecer una alternativa generada desde el alojamiento actual		
Número de familias en 2022 (total)	2.229	Definición de personas usuarias	Personas y familias vulnerables, residentes en la ciudad de Madrid en situación de exclusión residencial
Número de familias en 2022 (únicas)	2.229		
Tasa de cobertura	TASA DE COBERTURA: 100%		
Recurso web	Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial		
Indicador de procesos	N.º Casos Intermediación social en riesgo de pérdida de vivienda		2.229
Indicador de resultados	N.º Acuerdos alcanzados para evitar la pérdida de vivienda o con solución habitacional alternativa		846

La intermediación social parte de un análisis de las alternativas de acción existentes ante un caso inminente de desahucio. Para ello se evalúa la situación socioeconómica de cada persona integrante de la familia endeudada y se promueve si es posible la negociación con la propiedad. A veces un aplazamiento temporal del desahucio puede ser la oportunidad para que mejore la situación económica pudiendo luego hacer frente a los pagos. Otras, la propiedad valora la reestructuración de la deuda o el acceso a alquiler social.

En síntesis, la intermediación consiste en promover acuerdos económico-jurídicos entre las partes implicadas. Cuando no existen posibilidades de lograrlo y va a producirse el desahucio, se valora el caso para evitar situaciones de desprotección y se procede a gestionar alternativas residenciales cuando se justifica la necesidad.

En cuanto a los resultados de la intermediación, cabe señalar que en un alto porcentaje la intervención sobre un caso puede prolongarse más de un año, por lo que su resolución puede producirse en el año siguiente de su apertura o incluso dos o más años después.

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

54. TABLA DE NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS DE INTERMEDIACIÓN SOCIAL SEGÚN TIPOLOGÍAS

DATOS DE INTERMEDIACIÓN SOCIAL DEL 2022	ENTRADAS NUEVAS	CERRADOS DE AÑOS ANTERIORES	TOTAL
Casos de endeudamientos hipotecarios y ejecuciones	261	226	487
Casos de impagos de arrendamientos	354	84	438
Casos de ocupaciones	421	126	547
Casos de desahucios por finalización de contrato de arrendamiento	76	17	93
Casos de desahucios por finalización de estancia en alojamientos alternativos	147	7	154
Casos de Seguimiento de alquiler social	5	50	55
Casos de otro tipo	146	17	163
Casos de vivienda en precario	213	17	230
Casos de valoración de vulnerabilidad de persona arrendadora	39	3	42
Casos pendientes de información (datos incompletos en notificaciones o en otras fuentes)	18	2	20
TOTAL	1.680	549	2.229

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

Como refleja la tabla anterior, el total de casos de intermediación sobre los que se intervino fueron 2.229 incluyendo la atención a endeudamientos o ejecuciones hipotecarias, impagos de arrendamientos o por ocupaciones, y en menor número, otros tipos de desahucios de distintas modalidades (déficit de habitabilidad, hacinamiento, fin del contrato de arrendamiento, fin de estancia en alojamientos alternativos etc.), también se contabilizan las intervenciones sobre expedientes de años anteriores que han requerido actuaciones y se han cerrado en el 2022.

El equipo de profesionales de la Unidad de Intermediación del Departamento de Gestión de Prestaciones Sociales en Atención Social Primaria realiza intermediación social a petición de las personas afectadas o a petición del juzgado. En 2022, se han prorrogado las medidas aprobadas por la pandemia del COVID-19, y otras posteriores de protección

a colectivos vulnerables, que han supuesto mayores posibilidades de aplazamiento o suspensión de lanzamientos.

55. TABLA DE ACUERDOS LOGRADOS TRAS LA INTERMEDIACIÓN SOCIAL PARA EVITAR LA PÉRDIDA DE VIVIENDA O CON SOLUCIONES HABITACIONALES ALTERNATIVAS

TIPO DE ACUERDOS LOGRADOS EN 2022	CERRRADOS DEL 2022	CERRADOS DE AÑOS ANTERIORES	TOTAL
Expedientes resueltos con acuerdos incluyendo CBP, reestructuración, condonación, moratoria, dación en pago	7	31	38
Alquileres sociales del 2022 (con entidades financieras)	9	109	118
Expedientes con resoluciones de acceso a la PAA	132	28	160
Expedientes con resolución de Vivienda pública (EMVS-AVS)	2	6	8
Acuerdo en negociación particular con asesoramiento municipal	10	26	36
Arrendamiento con ayuda económica municipal	6	0	6
Aplazamientos gestionados en el 2022	480	-	480
TOTAL	646	200	846

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

Los 846 acuerdos alcanzados para evitar la pérdida de vivienda o con soluciones residenciales alternativas, incluyendo 118 alquileres sociales firmados en 2022, han logrado evitar la situación de calle y la desprotección de familias con alta vulnerabilidad. Considerando que cada caso afecta a varias personas al tratarse de expedientes de familias se puede afirmar que se ha logrado un impacto muy positivo. Por tanto, esta línea de intervención contribuye de forma directa a reducir los procesos de exclusión residencial en la ciudad de Madrid.

3.2. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO (PAA)

56. FICHA TÉCNICA. PROGRAMA DE ALOJAMIENTO TEMPORAL EN VIVIENDAS COMPARTIDAS Y SUPERVISADAS

Nombre recurso/programa/ actuación	Programa de Alojamiento temporal en viviendas compartidas y supervisadas para familias		
Población a la que se dirige:	FAMILIAS		
Objetivo	Facilitar alojamiento a través de un recurso de vivienda temporal, supervisada y compartida a familias residentes en Madrid que pierden su vivienda habitual.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	Hombres: 242 Mujeres: 294	Definición de personas usuarias	Familias residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica y en situación de exclusión residencial
Número de personas usuarias en 2022 (únicas)	Hombres: 242 Mujeres: 294		
Tasa de cobertura	TASA DE COBERTURA: 100%		
Plazas ofertadas en 2022	480		
Presupuesto en 2022	2.689.781 €	% Ejecutado	100
Recursos Web	Alojamiento alternativo		
Indicador de procesos	N.º Familias nucleares en PAA		45
Indicador de procesos	N.º Familias monomarentales en PAA		58
Indicador de resultados	% Salida vida autónoma		45%

57. FICHA TÉCNICA.PROGRAMA DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES Y ALTERNATIVOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL (ATAAS)

Nombre recurso/programa/ actuación	Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con Acompañamiento Social (ATAAS)		
Población a la que se dirige:	Unidades familiares unipersonales y parejas sin menores a cargo		
Objetivo	Facilitar alojamiento a través de vivienda compartida o plaza en pensión temporal con intervención social tendente a la inclusión socio residencial de sus destinatarios/as.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	Hombres: 177 Mujeres: 116	Definición de personas usuarias	Personas residentes en la ciudad de Madrid con precariedad económica y en situación de exclusión residencial
Número de personas usuarias en 2022 (únicas)	Hombres: 177 Mujeres: 116		
Tasa de cobertura	TASA DE COBERTURA: 100%		
Plazas ofertadas en 2022	166 (103 en pensión 63 en piso compartido)		
Presupuesto en 2022	1.866,687 €	% Ejecutado	100
Recursos Web	Alojamiento alternativo		
Indicador de procesos	Nº Hombres alojados (+ 18 años)		177
Indicador de procesos	Nº Mujeres alojadas (+ 18 años)		116
Indicador de resultados	% Salida vida autónoma		39,2%

Los procesos de perdida de vivienda habitual tienen un origen multicausal, no todos pueden ser objeto de intermediación socio jurídica y en ocasiones aquellos que lo son se resuelven finalmente con la ejecución de un lanzamiento, situando a personas y familias en situación de exclusión socio residencial.

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

Los objetivos de esta línea estratégica son:

- Evitar la situación de calle accediendo a la PAA temporalmente en aquellas situaciones de vulnerabilidad en que no se haya evitado la pérdida de la vivienda habitual (emergencia residencial).
- Alcanzar la autonomía socio residencial de las personas y familias atendidas durante la estancia temporal en los alojamientos alternativos municipales, mediante la intervención y el acompañamiento social de equipos profesionales.

Los programas o proyectos gestionados en 2022 desde el SAER que integran la PAA son los siguientes:

- Programa de Alojamiento temporal en viviendas compartidas y supervisadas para familias gestionado mediante contrato de prestación de servicios, con la Fundación ASISPA y la Asociación Provivienda, dirigidos a familias con menores a cargo.
- Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento social (ATAAS) gestionado mediante un contrato de prestación de servicios con la entidad Grupo5 y dirigido a unidades familiares unipersonales y parejas sin menores a cargo.
- Convenio de subvención nominativa entre el Ayuntamiento de Madrid y la asociación La Koma para el desarrollo del Proyecto de Alojamiento a familias monomarentales, dirigido a mujeres o unidades familiares monomarentales.
- Programa de Emergencia Habitacional (EH) para la atención a familias en situación de gran vulnerabilidad por motivos de exclusión socio-residencial gestionado mediante Convenio con CÁRITAS.
- Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal (Convenio EMVS-entidades sociales), gestionado mediante Convenio entre el Área de Gobierno y la EMVS, en colaboración con entidades sociales, dirigido a personas y familias en situación de exclusión socio residencial.

58. TABLA DE NÚMERO DE VIVIENDAS Y PERSONAS ATENDIDAS POR PROGRAMAS

ENTIDADES	VIVIENDAS O PLAZAS9	PERSONAS ADULTAS		MENORES		TOTAL
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Programa de Alojamiento temporal en viviendas compartidas y supervisadas para familias	60 viviendas	89	151	153	143	536
Programa de Alojamientos Temporales y Alternativos con Acompañamiento Social (ATAAS)	166 plazas	177	116	0	0	293
Proyecto de alojamiento a familias monomarentales (Convenio La KOMA)	5 viviendas	0	30	12	14	56
Programa de Emergencia Habitacional (EH) para la atención a familias con gran vulnerabilidad (Convenio Cáritas)	15 viviendas	6	18	17	14	55
Programa de Alojamiento Alternativo y Temporal (Convenio EMVS-entidades sociales)	167	317	258	117	71	763
TOTAL	413	589	573	299	242	1703

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

[9] En ATAAS es número de plazas, el resto viviendas con diferente número de plazas

Los principales aspectos que caracterizan los servicios y programas de PAA que ofertamos son:

- La PAA implica una intervención social intensa y continuada con la persona o familia alojada.
- Son recursos de alojamiento temporal. De hecho, la intervención intensa está dirigida a que se trabaje desde el primer momento con la persona o familia la preparación para la salida autónoma mediante una intervención integral que incluye la búsqueda de alternativas residenciales.
- Los dispositivos son recursos de alojamiento compartido con otras personas y familias. Esta característica facilita que el recurso sea percibido como algo temporal y diferenciado de la concesión de una vivienda o alquiler social, además se favorece el establecimiento de redes de apoyo mutuo entre las personas o familias alojadas pudiendo dar lugar a la búsqueda de alternativas residenciales conjuntas.
- La tasa de cobertura representa el porcentaje de personas demandantes de una prestación de alojamiento alternativo temporal que cumplen los requisitos exigidos por el servicio y aquellas personas que finalmente acceden a dicho recurso, es decir, la tasa de cobertura del 100% implica que todas las personas que cumplen el perfil de ser usuarias de los recursos de alojamiento han accedido a ellos, no existiendo listas de espera.
- Desde esta línea estratégica también se impulsa desde el año 2018 la Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Se trata de un espacio de coordinación permanente en el que participan los Departamentos de las diferentes Direcciones Generales del Área que disponen de recursos de alojamiento alternativo, para responder desde sus diferentes ámbitos competenciales a las situaciones de exclusión socio residencial en la ciudad de Madrid.

Sus objetivos son:

- Valorar situaciones de exclusión socio residencial complejas, que requieren un abordaje coordinado para facilitar el recurso más adecuado a las necesidades planteadas.
- Detectar nuevas problemáticas y proponer alternativas.

Durante el año 2022 la Comisión ha realizado 22 sesiones ordinarias, en las que se han valorado 56 casos, de los cuales 44 corresponden a familias con menores a cargo y 8 a unidades familiares unipersonales.

3.3. APOYO TÉCNICO A LOS 21 DISTRITOS EN CASOS DE INTERMEDIACIÓN Y GESTIÓN DE LA PAA

La coordinación con los servicios sociales de los centros de servicios sociales (CSS) distritales es diaria para la atención de casos que requieran intermediación social, la gestión de alojamientos alternativos, así como la coordinación para dar respuesta a los requerimientos de juzgados u otras instituciones ante casos de pérdida de vivienda de población vulnerable.

En el último trimestre del año 2021 se inició desde el Departamento, una ronda de reuniones con los 21 distritos municipales que tenía como objetivo mejorar la coordinación a través del conocimiento y ajuste de expectativas del apoyo que se podría recibir desde el Departamento. Durante 2022 se realizaron un total de 13 reuniones virtuales con todos los equipos profesionales de los Departamentos de Servicios Sociales, finalizando así la ronda de presentación con los 21 distritos.

En 2022 se ha continuado actualizando los procedimientos y protocolos de actuación coordinada entre los diversos servicios sociales municipales para la intervención conjunta ante casos de desahucios o desalojos de personas vulnerables y la repuesta a los diversos requerimientos remitidos desde los juzgados y la gestión de la PAA. Las tres guías elaboradas para tal fin recogieron criterios de atención, pautas de la intervención, requisitos y formularios a utilizar, poniéndose a disposición en la intranet municipal10 donde pueden descargarse facilitando así la coordinación entre los equipos municipales de intervención y con ello una mejor atención a la ciudadanía madrileña.

2022 ha sido el año en que dichos recursos se han consolidado, convirtiéndose en un referente para los y las trabajadoras como herramienta en su labor diaria. Esta realidad se refleja analizando el número de consultas a los recursos disponibles en la página web AYRE, que ascienden a casi 25.000.

Según el número de visitas a los distintos apartados de la web municipal, se observa que la inmensa mayoría accede a la página principal, en la que se recoge la guía de recursos de alojamiento alternativo en el que cada uno de ellos incluye la descripción del servicio, sus requisitos y datos de contacto.

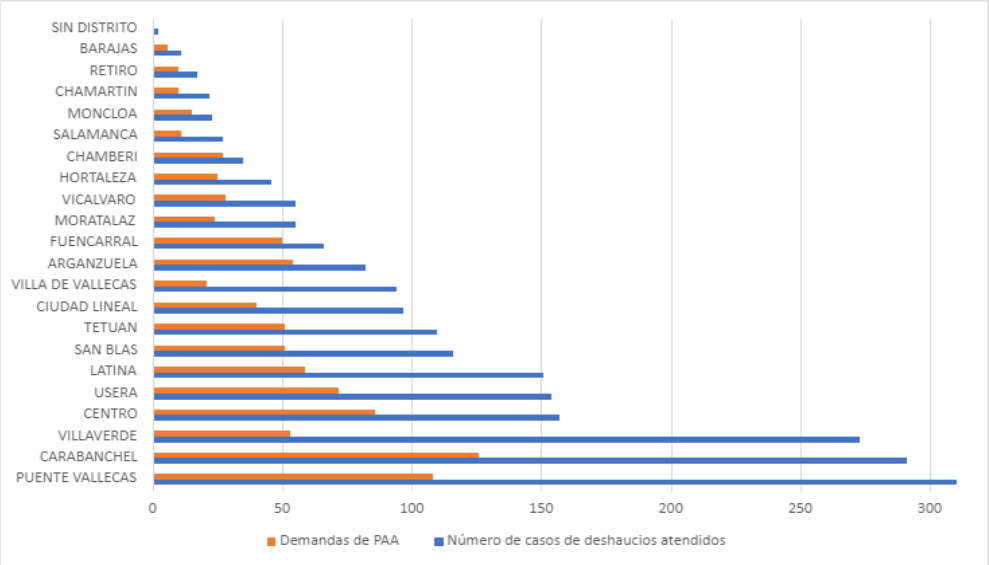
El resto de los procedimientos, manuales y protocolos también han sido consultados a lo largo de 2022 por un gran número de profesionales, entre los cuatro recursos suman casi 1.700 visitas, destacando el referido a procedimientos y protocolos de intervención con juzgados.

[10] Disponibles en: Guía de recursos de alojamiento alternativo

59. TABLA DE NÚMERO DE DESAHUCIOS EN INTERMEDIACIÓN Y DEMANDA DE PAA ATENDIDOS EN 2022 SEGÚN DISTRITOS (10)

Distrito	Número de casos de desahucios atendidos	Demandas de PAA
PUENTE VALLECAS	345	108
CARABANCHEL	291	126
VILLAVERDE	273	53
CENTRO	157	86
USERA	154	72
LATINA	151	59
SAN BLAS CANILLEJAS	116	51
TETUAN	110	51
CIUDAD LINEAL	97	40
VILLA DE VALLECAS	94	21
ARGANZUELA	82	54
FUENCARRAL	66	50
MORATALAZ	55	24
VICALVARO	55	28
HORTALEZA	46	25
CHAMBERI	35	27
SALAMANCA	27	11
MONCLOA	23	15
CHAMARTIN	22	10
RETIRO	17	10
BARAJAS	11	6
SIN DISTRITO	2	
TOTAL	2.229	927

60. GRÁFICA DE NÚMERO DE DESAHUCIOS EN INTERMEDIACIÓN Y DEMANDA DE PAA ATENDIDOS EN 2022 SEGÚN DISTRITOS



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

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

3.4. ATENCIÓN A SOLICITUDES REALIZADAS POR JUZGADOS Y OTRAS INSTITUCIONES

La atención a requerimientos de Juzgados u otras instituciones públicas supone una línea de actuación estratégica que implica la respuesta a distintas solicitudes de información, la realización de valoraciones de vulnerabilidad, así como la elaboración de los informes sociales que solicitan. Este trabajo involucra a las jefaturas, a la unidad administrativa y al equipo de intermediación y supone además una coordinación diaria con los CSS en los 21 distritos.

61. TABLA DE NÚMERO DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS DE LOS JUZGADOS Y OTRAS INSTITUCIONES

	Número
Solicitud de información de diversa tipología desde los juzgados	1.692
Informes elaborados solicitados por juzgados	239
Informes de vulnerabilidad del arrendador solicitados por juzgados	50
Informes elaborados solicitados desde el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) de Naciones Unidas	4
Informes elaborados solicitados por el Defensor del Pueblo	6
TOTAL	1.991

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

Como se muestra en la tabla, las peticiones de información de diversa índole son numerosas, un total de 1692 en 2022, y en cuanto a los informes de valoración de procesos de exclusión socio-residencial que afectan a personas o familias implicadas en procesos de desahucios y que pueden generar situaciones de desprotección, se han emitido un total de 239 informes relativos al demandado y 50 al demandante.

3.5. SEGUIMIENTO DEL REALOJO DEL NÚCLEO CHABOLISTA DENOMINADO "EL GALLINERO"

Inicialmente el censo realizado 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 eran 96 mujeres y 87 hombres, entre ellos se contabilizaban 102 menores.

Desde el año 2018 se ha ido avanzando positivamente en el trabajo con las familias realojadas, el 30 de agosto de 2022 finalizó el plazo de vigencia del Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo (EMVS). Con la finalización del Convenio, las familias realojadas avanzan en sus procesos de autonomía socio residencial y el seguimiento de estas pasa exclusivamente al ámbito de los servicios sociales de atención social primaria. Desde el DGPASP se ha trabajado hasta agosto de 2022 coordinadamente con ASP para garantizar que cada familia continuara recibiendo los apoyos necesarios en esta fase de autonomía.

62. TABLA DE NÚMERO DE PERSONAS ADULTAS Y MENORES QUE HAN FINALIZADO EL PROCESO DE REALOJO DEL "GALLINERO" POR SEXOS

PERSONAS ALOJADAS EN PROCESO DE SEGUIMIENTO	PERSONAS ADULTAS	MENORES	TOTAL-SEXOS
Hombres	9	8	17
Mujeres	13	17	30
TOTAL	22	25	47

3.6. Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias:

Las ayudas económicas municipales se regulan a través de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, de 28 de septiembre de 2004, y la Instrucción que la desarrolla, del 27 de diciembre de 2007. Ambas son las normas básicas que establecen el marco de gestión de las ayudas económicas municipales, en sus diferentes modalidades, dirigidas a la atención de situaciones personales y familiares de vulnerabilidad y que, desde su primera publicación, han estado sujetas a modificaciones.

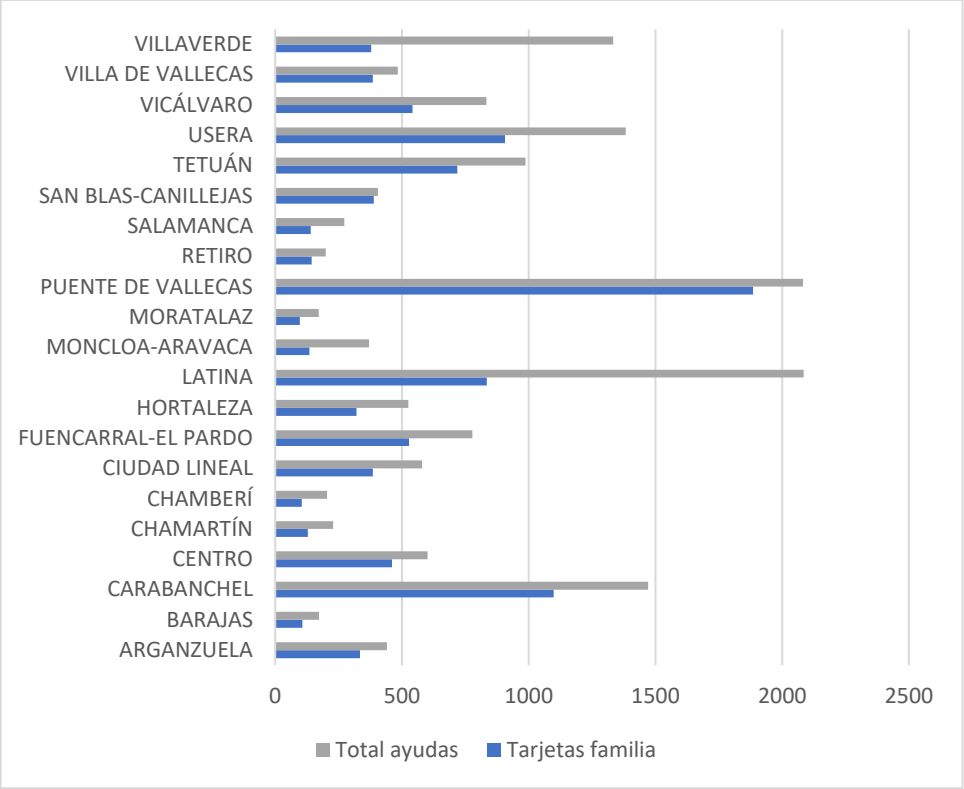
En el año 2021 con la Ordenanza 5/2021, de 30 de marzo se introdujeron cambios en ambas para adaptarlas a una realidad y necesidades sociales en cambio permanente: mayor flexibilización en la temporalización y periodicidad de pago de las ayudas, cobertura legal permanente a la modalidad de prestación surgida en el momento de máxima emergencia de la pandemia (Tarjeta familias) y un factor de discriminación positiva para las familias que cuentan con menores de edad entre sus miembros a la hora de determinar el acceso a la prestación económica y la cuantía de la ayuda.

En el año 2022 el Decreto del 8 de febrero de 2022 del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, por el que se modifica la Instrucción para el desarrollo de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, aprobada por Decreto de 27 de diciembre de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, modifica en el anexo X el apartado 5.1 del apartado 5, con el fin de incrementar en un 40 por ciento el nivel máximo de ingresos de la unidad familiar determinante del acceso a las ayudas económicas de productos básicos de alimentación, aseo e higiene.

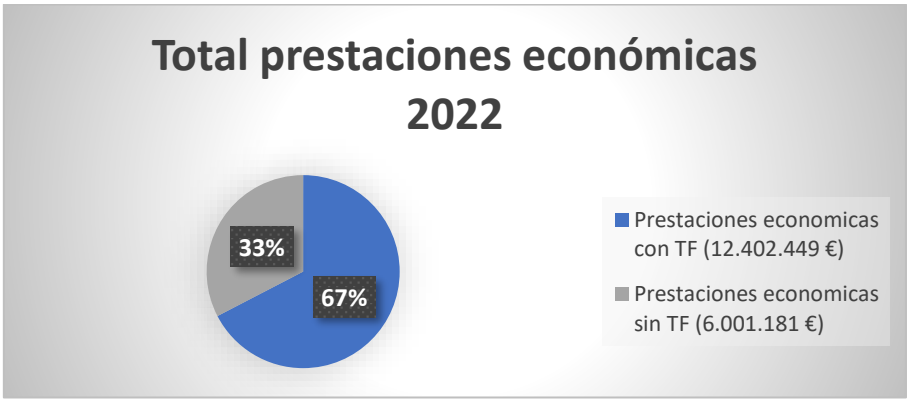
Asimismo, el Decreto de 26 de julio de 2022 del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, modifica de nuevo la Instrucción para el desarrollo de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, con el fin de actualizar en un 10 por ciento la cuantía de las ayudas a percibir en función de la renta mensual per cápita familiar y el número de miembros de la unidad familiar.

A lo largo del año 2022 se ha gestionado un total de 15.605 prestaciones de carácter económico en el marco de la mencionada Ordenanza, lo que ha supuesto un gasto de 18.403.630 euros. Las ayudas económicas dan cobertura de atención a un amplio abanico de necesidades: educativas, alimentación, adaptación de la vivienda, alojamiento o salud, entre otras.

63. GRÁFICA DE PRESTACIONES ECONÓMICAS TRAMITADAS EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES. 2022



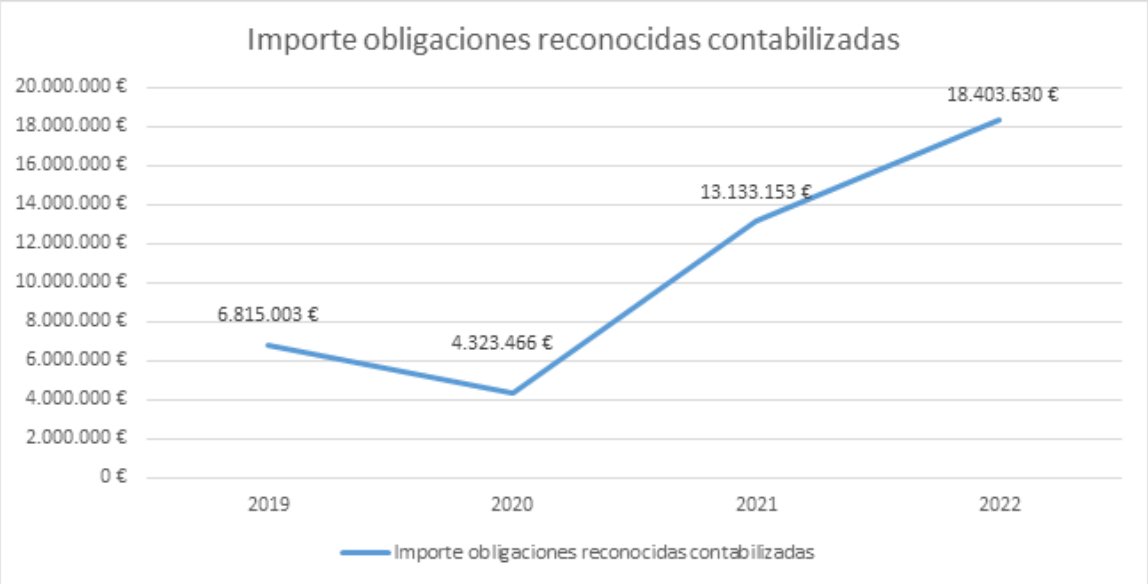
Fuente: Elaborado por el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, a partir de SAP



Fuente: Elaborado por el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, a partir de SAP

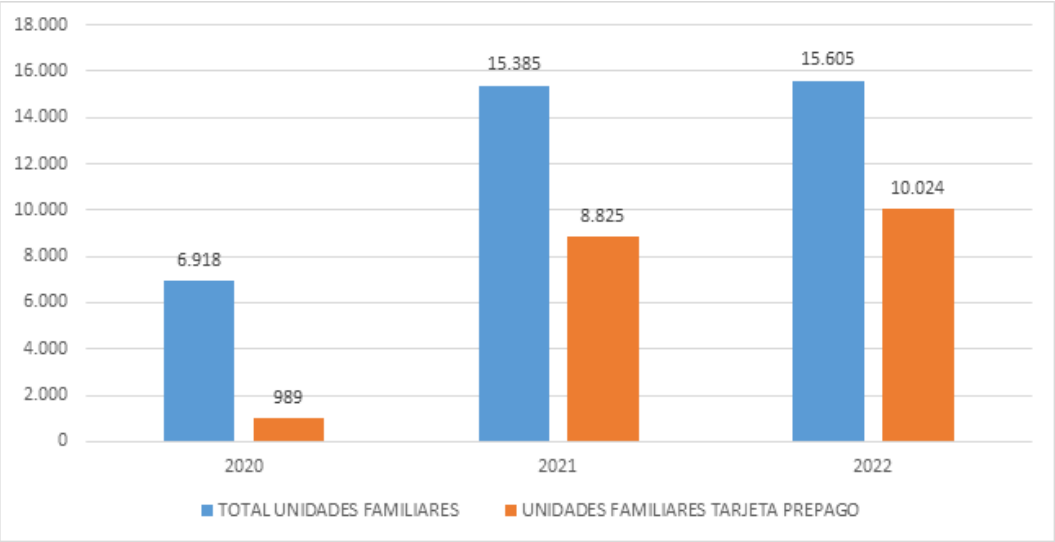
EJERCICIO	2019	2020	2021	2022
IMPORTE OBLIGACIONES RECONOCIDAS CONTABILIZADAS	6.815.003 euros	4.323.466 euros	13.133.153 euros	18.403.630 euros

64. GRÁFICA DE IMPORTE DE OBLIGACIONES RECONOCIDAS CONTABILIZADAS



EJERCICIO	2020	2021	2022
TOTAL UNIDADES FAMILIARES	**6.918**	**15.535**	**15.605**
UNIDADES FAMILIARES TARJETAS PREPAGO	**989**	**8.825**	**10.024**

No incluye las ayudas de emergencia de los distritos que se hacen efectivas a través de anticipo de caja fija y que ascendieron en 2022 a un total de 725.



Con el desarrollo de nuevas prestaciones, se crearon en el año 2020 las Unidades de Valoración y Tramitación de Prestaciones Económicas (UVAT). En 2022 han continuado la

actividad en todos los Centros de Servicios Sociales. Compuestas inicialmente por 118 trabajadores/as sociales y 41 auxiliares administrativos, este año se ha incorporado la figura de técnico de gestión, con la contratación de 35 profesionales vinculados a la aplicación del Convenio Interadministrativo sobre Ayudas Sociales financiado con Fondos React-UE.

La función de estas unidades es la información, atención y gestión de las demandas de ayudas económicas, principalmente de la Tarjeta Familias, con el fin de dar agilidad a su tramitación. Durante este año, las UVAT han mantenido un total de 81.525 citas y se han tramitado 25.634 solicitudes de ayudas económicas.

3.6.1. Tarjeta Familias

65. FICHA TÉCNICA DE TARJETA FAMILIAS

Nombre recurso/ programa/ actuación	AYUDAS TARJETA FAMILIAS		
Población a la que se dirige:	Población general		
Objetivo	Cobertura de necesidades básicas de alimentación, aseo e higiene de personas y familias en situación de vulnerabilidad.		
Número de familias beneficiarias en 2022	9336*	Definición de personas usuarias	Unidades familiares que requieren ayuda de necesidades básicas de alimentación
Tasa de cobertura	TASA DE COBERTURA: 100%		
Número de ayudas Tarjetas Familia tramitadas	10.024*		
Recurso web	Tarjeta Familias - Tarjeta Familias - Ayuntamiento de Madrid		

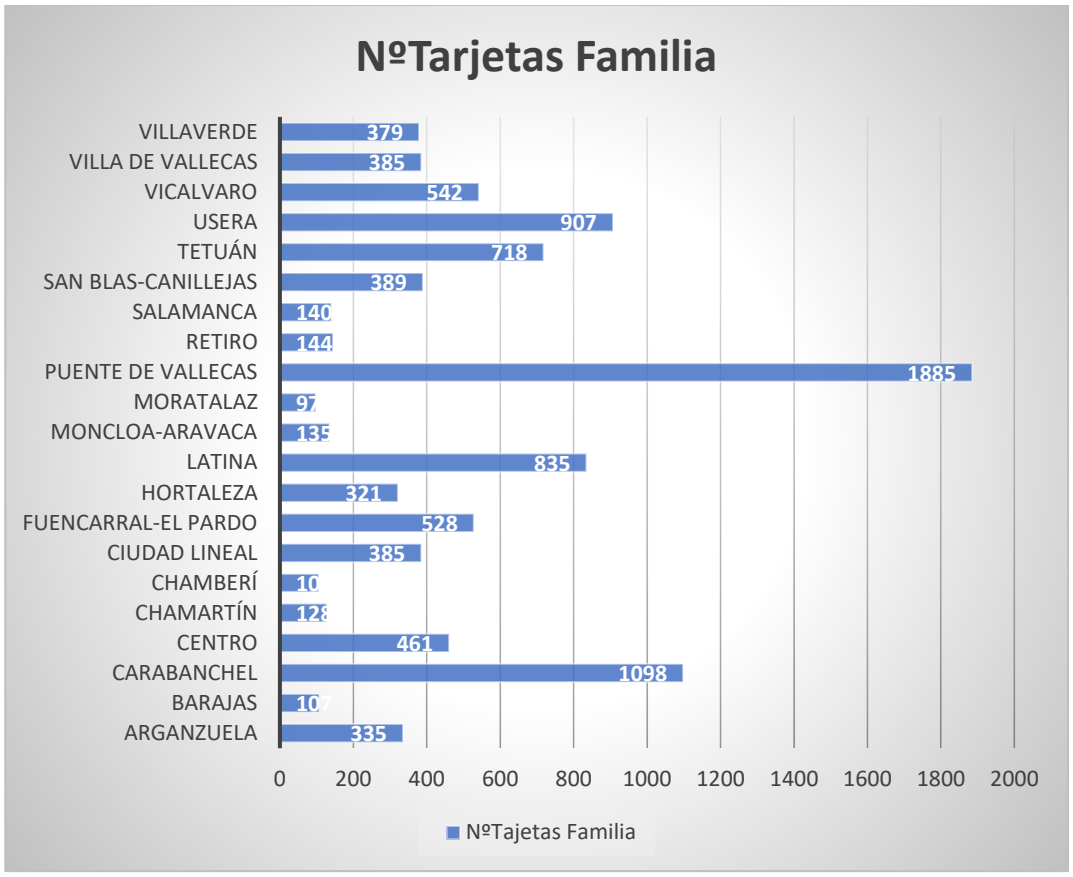
*El número de Ayudas de Tarjeta Familia siempre va a ser superior al número de Tarjetas Familia ya que, esta última, es un soporte físico o virtual mediante el cual el beneficiario recibe el importe de la ayuda o ayudas. Así, existe la posibilidad de que una unidad de convivencia sea perceptora de dos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

La modalidad de ayuda económica Tarjeta familias requiere una mención especial al tratarse de un proyecto innovador que se puso en marcha en 2020 para atender de forma ágil y homogénea la situación de crisis social motivada por la Covid-19, que ha dado lugar a nuevos perfiles de vulnerabilidad, incrementándose las demandas de atención social y generado la necesidad de ofrecer respuestas para la cobertura de necesidades básicas de alimentación de las unidades familiares.

Se trata de una prestación económica, materializada en una tarjeta similar a las bancarias, que permite la compra de productos básicos de alimentación, aseo e higiene en cualquier establecimiento de la Comunidad de Madrid con CNAE (Clasificación Nacional de Actividad Económica) de alimentación. Con esta prestación, la red de Centros de Servicios Sociales de la ciudad de Madrid proporciona una respuesta homogénea en la gestión de ayudas destinadas a la atención de necesidades básicas de alimentación, aseo e higiene de la ciudadanía. La aplicación de los criterios establecidos para su gestión, así como el plan de intervención social acordado con las personas beneficiarias, determinan el importe y periodo de la ayuda, que puede fluctuar entre los 165 y 693 euros mensuales, dependiendo del nivel de ingresos y del número de personas que integren la unidad familiar. A continuación se adjunta el enlace dentro del Portal Web del Ayuntamiento para acceder a toda la información de Tarjetas Familia à Tarjeta Familias - Tarjeta Familias - Ayuntamiento de Madrid

Durante el 2022 se ha tramitado un total de 10.024 Tarjetas Familia, por un importe total de 12.402.449 euros, lo que supone un incremento del presupuesto del 71% con respecto a la tramitación de 2021 (8.825 tarjetas familia tramitadas).

66. GRÁFICA TARJETAS FAMILIAS TRAMITADAS EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2022



Fuente: Elaborado por el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria a partir de los datos extraídos de SAP.

67. GRÁFICA DE EVOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE TARJETAS FAMILIA 2022

Fuente: Dirección General de Innovación y Estrategia Social

En abril de 2021 la Dirección General de Innovación y Estrategia Social, elaboró un informe de implementación y resultados de la Tarjeta Familias, y de sus conclusiones se desprende que las Tarjetas Familias llegan eficazmente a los nuevos perfiles de personas vulnerables: hogares jóvenes (edad media de los titulares: 42 años), con menores a cargo (70% de las solicitudes), sobre todo monoparentales (36,2%) y con un nivel alto de vulnerabilidad residencial (solo el 8% de los beneficiarios son propietarios de su vivienda).

La Tarjeta Familias supone una herramienta de protección a la infancia, y de equidad respecto a la población beneficiaria a la que independiente del territorio al que pertenece en la ciudad de Madrid se le ofrece la misma solución.

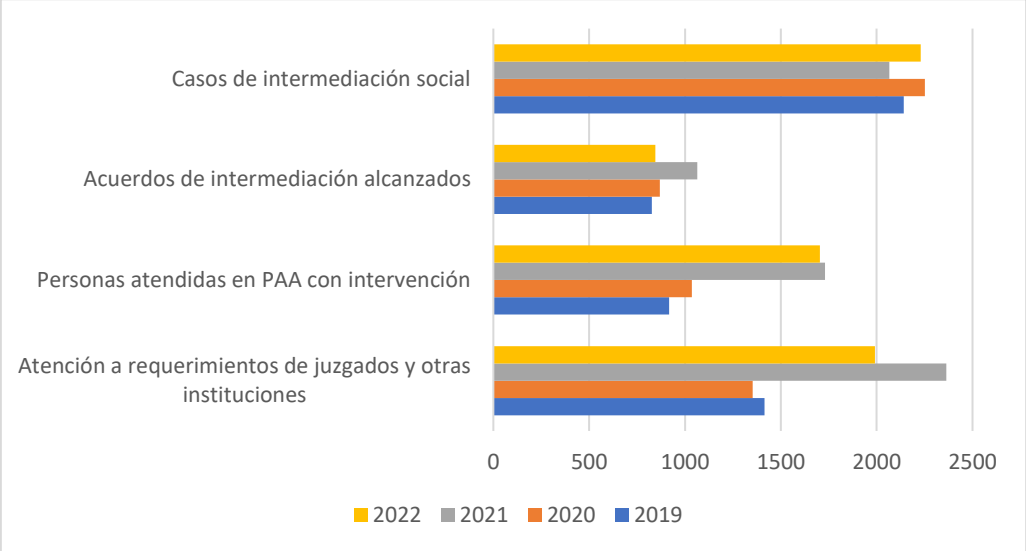
3.7. CONCLUSIÓN:

Durante 2022 el Ayuntamiento de Madrid ha tenido la oportunidad de enfrentarse a nuevos retos, como llevar a cabo la gestión y seguimiento de la tramitación de prestaciones económicas y Tarjetas Familias, creando para ello una unidad diferenciada que se ha dedicado minuciosamente a establecer un procedimiento en la tramitación de las tarjetas, creando protocolos de trabajo con los distritos, con el objetivo final de mejorar la coordinación y obtener la mayor eficacia.

Los servicios de intermediación y prestación de alojamiento alternativo han continuado su labor, adaptándose a cada situación y en búsqueda permanente de ofrecer la mejor alternativa.

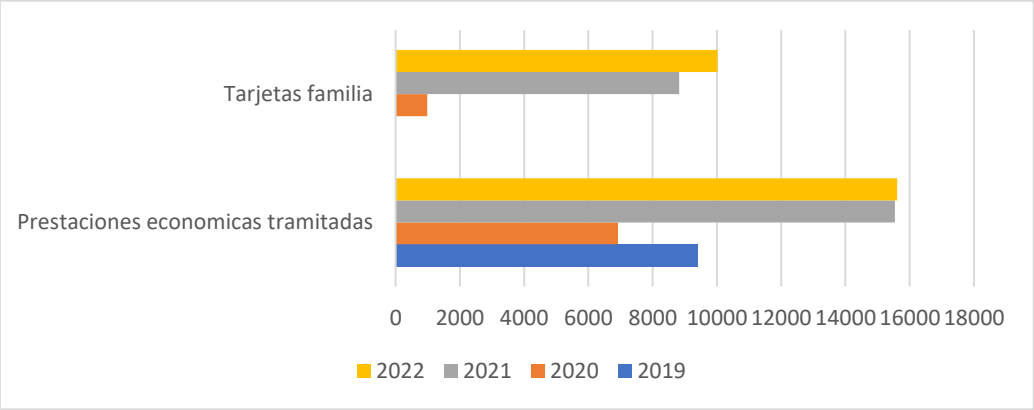
Como conclusión se muestra en el gráfico siguiente los datos concretos de la evolución entre 2019 y 2022 en cinco de los ámbitos de intervención.

68. GRÁFICA DE EVOLUCIÓN DE LOS DATOS GLOBALES DE INTERMEDIACIÓN Y PAA 2019-2022



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

69. Gráfica de Evolución de los datos globales de Prestaciones económicas y Tarjeta Familias 2019-2022



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

Como se observa, en términos generales en el periodo cuatrienal se mantiene la estabilización más allá de pequeñas desviaciones en todas las líneas estratégicas. La desviación más significativa es la relativa a la atención de requerimientos de Juzgados y otras instituciones, que a nuestro juicio está relacionada con una mejor gestión por parte de los Juzgados

BLOQUE IV. SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIA

1. SAMUR SOCIAL

El Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social (AGFIyBS) asume, entre sus competencias, la atención a las Emergencias sociales. Esta competencia la desarrolla a través de Samur Social servicio social municipal cuya misión es la atención a las Emergencias Sociales a través del desarrollo de una red de centros que proporcionan servicios básicos y atención especializada a la población que lo necesita.

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

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

70. TABLA DE INTERVENCIÓN SOCIAL DE EMERGENCIA EN CIFRAS

Llamadas telefónicas atendidas	Atenciones en Central Samur Social	Activaciones Unidades Móviles	Personas atendidas
74.461	16.033	10.387	17.505

1.1. Central de Samur Social

Es el centro de coordinación operativa de las actuaciones de emergencias sociales que se producen en la ciudad de Madrid. Es atendida por profesionales que reciben avisos de situaciones de emergencia social por parte de la ciudadanía, de personal técnico y de otros servicios a través del 112.

En el año 2022, se han recibido en la Central de Samur social un total de 74.461 llamadas. En marzo, debido a un empeoramiento de las condiciones climatológicas unido a los inconvenientes por episodios extremos de la calima provocaron que fuera el mes con el mayor número de llamadas, concretamente 7.307.

La central del Samur Social se ha convertido en un punto fundamental en la atención de las demandas. En 2022 se han realizado 16.033 actuaciones presenciales.

1.2. Unidades móviles

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

En el año 2022 realizaron un total de 10.387 intervenciones. De las cuales, 5.547 activaciones correspondieron a intervenciones sociales de emergencia, 4.589 desplazamientos correspondieron a los distintos acompañamientos sociales que realiza el servicio y 251 a prospecciones de zona dentro del término municipal de Madrid.

Foto de las unidades móviles de Samur Social en la puerta de la Central

2. POBLACIÓN ATENDIDA

Samur social no es ajeno al contexto en el que se desenvuelve, por lo que es importante tener en cuenta las tendencias sociodemográficas con objeto de planificar programas y diseñar prestaciones que refuercen las respuestas dadas a las emergencias sociales.

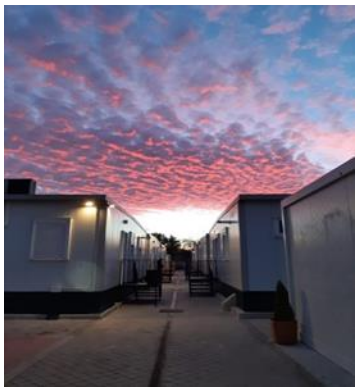
En este sentido, por sectores de población, a lo largo del año 2022 se ha atendido a 17.505 personas distintas. De ellas, 10.935 fueron atendidas por el servicio por diversas cuestiones (información, asesoramiento, orientación, contención emocional, gestión de prestaciones…) y 6.570 personas precisaron de una respuesta de emergencia social inmediata por encontrarse en situación de riesgo y/o vulnerabilidad social.

2.1. Prestaciones de alojamiento

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

Nombre recurso/programa/actuación	ALOJAMIENTO EN EMERGENCIA SOCIAL		
Población a la que se dirige	Personas que se encuentran en la ciudad de Madrid en situación de emergencia social y que demanden alojamiento.		
Objetivo	Facilitar alojamiento temporal, apoyo psicosocial especializado e intervención social a las personas que se encuentren en situación de exclusión residencial mientras se consolidan los objetivos iniciados por los afectados con los Servicios sociales de referencia.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	6.571	Definición de personas usuarias	Familias, personas solas en situación de vulnerabilidad social, personas mayores, población inmigrante, personas con discapacidad, personas sin hogar…
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	6.571		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2022	440 plazas		
Recurso Web	www.samursocial.es	Perfiles Redes Sociales	@SamurSocialMAD
Principales indicadores de procesos	Porcentajes desagregados por sexo Hombres; 49,35 % Mujeres; 50,64 %		
Principales indicadores de resultados	Porcentajes por satisfacción de las personas usuarias Un 8,49 sobre 9 en la satisfacción sobre la prestación de alojamiento recibida.		

2.1.1. Centro de Estancia Temporal Caracolas



Es un centro con capacidad de atención a 300 personas en situación de emergencia social y/o exclusión socio-residencial. En 2022, se proporcionó alojamiento de emergencia a 1.000 unidades familiares diferentes, un total de 2.674 personas. De ellas, 671 familias fueron acogidas con sus hijos menores de edad, de las que 248 eran familias monoparentales. Respecto a las personas solicitantes de protección internacional, se atendió a un total de 1700 personas, de las cuales 1123 personas fuera acogidas. La distribución por edad, 668 fueron adultos y 455 menores de edad acogidos con sus progenitores. Por último, se realizaron 703 talleres informativos sobre proceso de solicitud de protección internacional.

2.1.2. Centro de Estancias Breves Alvarez Quintero y Centro de Estancias Breves Central

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

En 2021, se facilitó alojamiento 1.248 personas distintas: la Unidad de la Central atendió a 317 personas y la Unidad de Alvarez Quintero a 931.

2.1.3. Centro de Apoyo a las Emergencias Colectivas (CEMUS)

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

En 2022, se proporcionó alojamiento a 994 personas. De ellas, 408 fueron hombres y 586 mujeres.

2.1.4. Alojamiento en pensiones/hoteles y hostales.

El Samur Social cuenta con plazas disponibles en recursos hosteleros previstas para casos excepcionales que requieran de alojamiento a corto plazo para personas autónomas en situaciones de emergencia.

En 2022, alojamos a 155 personas en diversos establecimientos hoteleros que cubrieron sus necesidades básicas inmediatas.

2.2. Ayudas económicas

Samur social gestiona prestaciones económicas excepcionales para atender situaciones de emergencia social. En 2022 se gestionaron 845 ayudas económicas distintas por un valor de 476.774,47euros.

La cifra total es menor a la de años anteriores porque refleja solo las ayudas económicas de emergencia social y no incluye las del programa de atención al sinhogarismo.

2.3. Ucrania

Como consecuencia del conflicto armado entre Rusia y Ucrania, y en el marco de las medidas urgentes adoptadas en el Plan de Acogida de familias procedentes de Ucrania, 691 ciudadanos y ciudadanas ucranianos han sido atendidos y alojados en el CET Caracolas desde febrero, alojando incluso al inicio del conflicto, personas que no podían regresar a su país.

Además, se ha facilitado atención y apoyo al acceso al Sistema de Acogida del Ministerio a otras 189 personas.

2.4. Emergencias colectivas

Samur Social interviene de forma coordinada con el resto de los servicios de emergencia del Ayuntamiento de Madrid en las Emergencias colectivas y grandes emergencias acaecidas en la capital.

En 2022 Samur Social ha intervenido en 45 emergencias colectivas: 28 incendios, 13 derrumbes, 3 explosiones de gas y 1 inundación en asentamiento chabolista.

Foto incendio Calle Antonio Cabezón.

2.5. Campaña de Frio

Nombre recurso/programa/actuación	**CAMPAÑA contra el FRIO**			
Población a la que se dirige	Personas sin hogar y aquellas personas que experimentan situaciones de emergencia social y que como consecuencia de ellas se quedan en situación de calle en el municipio de Madrid, ambas entre 18 y 64 años.			
Objetivo	Ofrecer alojamiento nocturno, manutención, atención sanitaria básica y acompañamiento social en los dispositivos de Campaña de Frío, en el período de tiempo comprendido entre la noche del día 23 de noviembre de 2021 y la mañana del día 1 de abril de 2022.			
Número de personas usuarias 2022 (total)	2402	Definición de personas usuarias	Personas sin hogar residentes en el municipio de Madrid y personas en situación de exclusión residencial y de emergencia social.	
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	2402			
Tasa de cobertura	100% (Se han atendido todas las demandas recibidas)			
Plazas ofertadas en 2021-2022	502 (plazas en centros y estancias en pensiones)			
Presupuesto en 2021-2022	1.588.716,90 €	% ejecutado	No disponible	
Recurso Web	www.samursocial.es	Perfiles Redes Sociales	@SamurSocialMAD	
Principales indicadores de procesos	<u>Porcentajes desagregados por sexo</u> Hombres; 90,09 % / Mujeres; 9,91 % <u>Porcentajes desagregados por nacionalidad</u> Españoles 35,18 % / Unión Europea 18,30 %/ No comunitarios 46,52%			
Principales indicadores de resultados	Porcentajes grado de ocupación Pinar de San José 91,61% Villa de Vallecas 90,79% Pensiones 93,48%			

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

En los centros específicos de la Campaña Municipal Contra el Frío 2021-2022 se atendieron a 2.402 personas diferentes, de ellos, 2.164 fueron varones y 238 mujeres. La ocupación media del Centro de Acogida Pinar de San José fue del 91,61% y del Centro de Acogida de Vallecas del 90,79%.

Como aspectos reseñables, cabe mencionar que de las 2.402 personas que se han atendido, 1.259 (52,41%) han sido personas que han acudido por primera vez a estos dispositivos de emergencia social, y de estas, 931 refieren ser la primera vez que se encuentran en situación de calle y no ser conocedoras de la red de Personas sin hogar

La media de edad total de las personas atendidas (hombres y mujeres), se sitúo en los 38,2 años. El lugar de procedencia mayoritario de las personas atendidas fue de un 50,84% (786 personas) procedentes de África, seguido de un 24,73% (385 personas) originarias de Latino América.

2.6. Samur Social de Mayores

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

Samur social ha atendido durante el año 2022 a 1.535 personas mayores que han supuesto la apertura de 1.216 expedientes. El 59,04% de las personas atendidas han sido mujeres. Se han realizado un total de 12.956 actuaciones distintas con todos ellos.

Nombre recurso/programa/actuación	ATENCION SOCIAL DE EMERGENCIAS A MAYORES		
Población a la que se dirige	Población mayor de 65 años residente en el municipio de Madrid.		
Objetivo	Priorizar a las personas mayores en la atención de emergencia, incorporar la perspectiva de atención a las personas mayores en toda situación de emergencia y aumentar las respuestas desde la calidad de los servicios destinados a los mayores más vulnerables.		
Número de personas usuarias 2022 (total)	317.844	Definición de personas usuarias	Personas mayores de 65 años en situación de riesgo y vulnerabilidad social.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	1.535		
Tasa de cobertura	Población empadronada 317.844 en Madrid mayores de 65 años. Tasa de cobertura respecto a las personas empadronadas 0,40% Tasa de cobertura respecto a satisfacción de la demanda: 100%		
Plazas ofertadas en 2022	Variable en función de la demanda		
Recurso Web	www.samursocial.es	Perfiles Redes Sociales	@SamurSocialMAD
Principales indicadores de procesos	Porcentajes desagregados por sexo Hombres; 40,96 % Mujeres; 59,04 %		
Principales indicadores de resultados	Número de ocupación Residencias públicas y privadas: 212 personas.		

2.6.1. Programa de Mayores en Riesgo. Ingresos involuntarios.

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

- Asesoramiento técnico a los trabajadores y las trabajadoras sociales de los Servicios sociales municipales: durante el 2022 se realizaron 506 asesoramientos distintos.
- Gestión técnica, administrativa y judicial del proceso de Ingreso involuntario. Durante el 2022 se gestionaron 128 internamientos involuntarios por la vía ordinaria y 34 por la vía urgente y se tramitaron 33 solicitudes de medidas de apoyo en la Fiscalía de discapacidades.

2.6.2. Programa de Madrid Ciudad Amigable para las Personas Mayores

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

- Servicio de atención telefónica de apoyo emocional a los mayores. Durante el año 2022, la Central de Samur Social atendió a 405 mayores.
- Intervención social con los mayores fuera del horario de los Centros de Servicios Sociales. Durante el 2022, Samur social realizo 622 visitas a domicilio donde se valoró la situación biopsicosocial.

2.6.3. Participación la Mesa de Vulnerabilidad del mayor

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

En 2022, se remitieron 609 informes sociales relativos a las intervenciones (333 mujeres y 276 hombres). Durante las 609 intervenciones realizadas se detectaron 51 situaciones de posible Síndrome de Diógenes y 33 situaciones de posible maltrato, todas las cuales se notificaron también al Departamento de Salud Medioambiental. Del total de informes remitidos a la Mesa de Vulnerabilidad 570 ya tenían intervención previa en Atención Social Primaria.

Por último, en 105 de las intervenciones informadas ha sido necesaria una prestación de alojamiento, habiéndose alojado a 66 personas en residencia y a 39 en otros recursos (Unidad de estancias breves, CEMUS o CET Caracolas).

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

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

Durante el año 2022 se atendió a través de este programa a un total de 160 personas (68 hombres y 102 mujeres.) Así mismo se han atendido 33 posibles situaciones de malos tratos a personas mayores, siendo ejercido éste de forma mayoritaria por los descendientes en un total de 21 personas, el maltrato ejercido por el cuidador/a suma 7 personas y por el cónyuge suma 5 personas.

2.6.5. Residencias de personas mayores

Samur Social cuenta con plazas de emergencia en residencias (públicas y privadas) dirigidas a las personas mayores que no pueden permanecer en su domicilio a raíz de la situación de emergencia social en la que se encuentran. Durante el año 2022 ha sido necesario proporcionar alojamiento y cuidados a un total de 212 personas mayores, suponiendo 190 nuevos ingresos y 179 bajas siendo el tiempo medio de estancia de 67 días. La distribución por sexo es de 105 hombres y 107 mujeres y la media de edad es de 77 años.

2.7. Procedimientos de actuación coordinada

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

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

2.7.1. Programa de atención a las situaciones de exclusión socio-residencial generadas por lanzamientos.

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

A lo largo del 2021, Samur Social intervino en 222 lanzamientos en el municipio de Madrid. De ellos, el 10,68% de los afectados fueron alojados en recursos de emergencia.

2.7.2. Protocolo de Actuación de Incidentes Complejos (PIC)

Este protocolo municipal establece un marco de actuación en siniestros complejos dentro del ámbito municipal de Madrid en los que sea necesaria la actuación coordinada de al menos tres servicios municipales entre Policía municipal, Bomberos, Samur PC y Samur social.

En los PICs activados en 2022, Samur Social participó de manera activa en la explosión de gas sucedida el 6 de mayo de la Calle Ayala 76 con la Calle General Pardiñas 35. Se atendió a un total de 96 personas y se alojó a 8 personas pertenecientes a cuatro unidades familiares diferentes. (Posteriormente el Samur Social durante semana realizó tareas de apoyo y acompañamiento durante las visitas de las familias a las viviendas, retirada de enseres, así como reuniones con las comunidades de vecinos organizadas desde la Junta Municipal).

El 16 de septiembre, Samur Social vuelve a participar en un PIC como consecuencia de la explosión de gas en la Calle San Vicente Ferrer 28 donde se atiende a todas las personas afectadas por el suceso y se proporciona alojamiento de emergencia a 5 personas.

2.8. Operativos Preventivos

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

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

En el año 2022 Samur Social participó en 11 operativos preventivos:

- Cabalgata Reyes (5 enero 2022).
- Celebración Liga Campeones (Cibeles, 30 abril 2022).
- Fiestas de San Isidro Labrador (15 mayo 2022).
- Final Champions League (28 y 29 mayo).
- Desfile Orgullo MADO (9 julio 2022).
- Concierto Puerta Alcalá Fiesta Hispanidad (9 octubre).
- Desfile día de la Hispanidad (12 octubre).
- Plan de Navidad (26 días del mes de diciembre 2022).
- Pre-uvas (30 diciembre 2022).
- Uvas (31 diciembre 2022)
- San Silvestre vallecana

Foto operativo carrera San Silvestre

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

La Carta de servicios de Samur Social se aprobó en 2012 y en diciembre del 2021 se realizó la última renovación de su certificación donde se destacó la alta competencia profesional y formación de los trabajadores del servicio y una gran trazabilidad operacional relacionada con las practicas dirigidas al usuario.

4. FORMACIÓN, SIMULACROS Y JORNADAS

La formación y sensibilización en emergencias sociales es otro de los roles del Samur Social. En el año 2022 destacamos las siguientes actuaciones:

- Dentro el Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid, el departamento de Samur Social ha impartido 6 formaciones sobre trabajo social en emergencias y atención en personas mayores en situación de emergencia social.

- Congreso Estatal e Iberoamericano de Trabajo Social (Ciudad Real, junio 2022). El Samur Social estuvo presente con un punto informativo y participó en las actividades y mesas de intercambio sobre el papel de las emergencias sociales.
- Simulacro Emergencia Social (septiembre 2022): Samur Social organiza simulacro junto Colegio Oficial Trabajo Social Madrid y Emergencia Social Comunidad de Madrid y colaboración de Voluntarios por Madrid para entrenamiento en atención social en emergencias.
- XXV Jornada Municipales de Catástrofes (octubre 2022): participación y stand informativo de Samur Social y Simulacro Cuatro Vientos: El Samur Social participó junto con todos los servicios de emergencia y más de 1200 participantes.
- "La atención a la emergencia Social desde los Servicios Sociales de atención Social Primaria" (noviembre 2022): jornada de trabajo organizada por Samur Social y Atención Social primaria con presencia de profesionales de todo el sistema para avanzar en los retos de coordinación.
- "La atención que necesitas, cuando más se necesita" (noviembre 22) Jornada organizada por el Colegio Trabajo Social Madrid en el marco del Convenio con el Ayuntamiento sobre trabajo social en emergencias.

5. DIFUSIÓN, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Por primera vez, el 5 de enero de 2022 el Samur Social participa en la Cabalgata de reyes junto con los demás cuerpos de emergencia: es día de compartir ilusión y mostrar el papel del Samur Social y de todos los servicios sociales.

Acto Aniversario y reconocimientos Samur Social 2022. Tras la pandemia, Samur Social celebró sus 18 años agradeciendo y reconociendo el trabajo y aportaciones de entidades, personas y equipos al trabajo en la emergencia social.

Medalla de la Policía Municipal 2022 a Samur Social "por su colaboración diaria con el Cuerpo en su labor en las emergencias sociales, una interrelación eficaz que permite una mejor situación de situaciones difíciles, en ocasiones con colectivos vulnerables".

Medalla de Plata al Mérito Penitenciario a favor del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social por la participación en el programa de Trabajos en Beneficios de la Comunidad, en el que el Samur Social viene participando desde hace muchos años.

6. RETOS DE FUTURO

Los acuerdos para un nuevo Modelo de Servicios Sociales en la ciudad de Madrid en general y la separación funcional y orgánica de la atención a emergencias sociales y personas sin hogar suponen un reto y una oportunidad para el trabajo del Departamento de Samur Social y Emergencia Social para seguir avanzando en la identidad y la misión del Samur Social de poner a las personas en el centro y fortaleciendo la integración en su doble dimensión de servicio social y servicio de emergencia

BLOQUE V. FAMILIAS

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

La población destinataria de esta línea de actuación está constituida por, al menos, los 222.422 hogares integrados por niñas, niños y adolescentes que habitan en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes actualizado a 01/01/2022), y de los cuales 31.582 son monoparentales (26.251 a cargo de una mujer y 5.331 a cargo de un hombre). Igualmente, forman parte de esta línea de trabajo todos aquellos hogares de la ciudad formados por parejas con proyecto de construcción de nuevas familias, parejas sin descendientes o, incluso, parejas con hijos o hijas mayores de edad.

La acción municipal se dirige a apoyar a las funciones parentales de la diversidad de familias de la ciudad, pero también tiene en cuenta las investigaciones sociales que revelan que el riesgo de pobreza o exclusión social es superior en el tipo de hogares monoparentales (39,5% según la Encuesta de Condiciones de Vida 2021, Instituto Nacional de Estadística). Esto justifica la pertinencia de centrar una buena parte de las actuaciones del Área de Gobierno en esta población en riesgo.

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

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

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

En concreto, el Área de Gobierno tiene tres líneas de actuación prioritarias en materia familias:

- Línea 1: Apoyo a las familias en la crianza y educación de sus hijos e hijas y en la prevención y resolución de conflictos familiares.

- Línea 2: Apoyo a aquellas familias con escasos recursos en el cuidado de sus menores, facilitando la conciliación de la vida laboral y familia.
- Línea 3: Intervención con las familias con menores en riesgo de desprotección, preservando la convivencia del menor en su núcleo familiar.

Las tres comparten la voluntad municipal de apoyar a las familias como estructura básica de socialización y provisión de cuidados, seguridad y educación de las niñas y los niños.

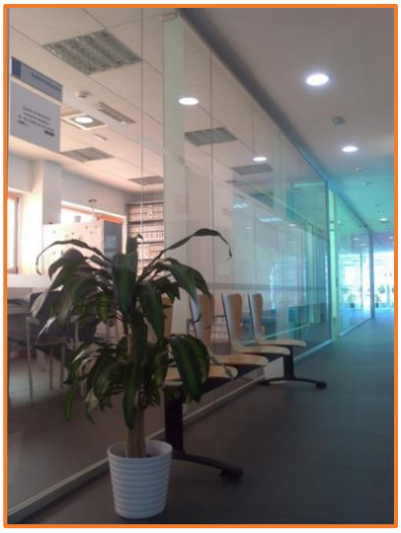
1. LINEA 1. APOYAR A LAS FAMILIAS EN LA CRIANZA Y EDUCACIÓN DE SUS HIJOS Y EN LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES.

Apoyar a las familias en la crianza y educación de sus hijos y en la prevención y resolución de conflictos es uno de los objetivos que guían nuestra actuación en este ámbito. El Área de Gobierno cuenta con diversos servicios que durante el año 2022 han dado cobertura al objetivo; los presentamos brevemente a continuación:

1.1. Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

Nombre recurso/programa/actuación	Centros de Apoyo a las Familias		
Población a la que se dirige:	Familias de la ciudad de Madrid		
Objetivo	Proporcionar apoyo psicosocial especializado a las familias, a través de diversos servicios que puedan prevenir y atender distintas situaciones y circunstancias de dificultad o conflicto relacional en el que se encuentren.		
Número de familias diferentes en Servicios de Atención a Familias en 2022	6.840 familias diferentes atendidas.		
Número total de personas beneficiarias en 2022	42.103 personas.		
Tasa de cobertura	No procede.		
Plazas ofertadas en 2022	No procede.		
Presupuesto en 2022	2.561.703,58 €	% ejecutado	100%
Recurso web	CAF	Perfiles redes sociales	Instagram Twitter
Principales indicadores de procesos	Nº Personas beneficiarias: 42.103 Nº total de intervenciones: 39.326		
Principales indicadores de resultados	Grado de Satisfacción general de las familias con el CAF: 9,16 (escala de 0 a 10)		

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) tratan de proporcionar a las familias herramientas necesarias para el ejercicio de una parentalidad positiva. Entre otros, ofrecen orientación en materia de familia, atención psicológica en circunstancias de dificultad de convivencia y/o violencia en el ámbito familiar, así como espacios de reflexión para afrontar las distintas etapas de crecimiento de las hijas e hijos. Cuentan para ello con equipos de personas expertas en intervención familiar, profesionales de psicología, derecho, trabajo social, mediación familiar, violencia intrafamiliar y personal administrativo.



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

Durante el año 2022, los CAF han atendido a un total de 42.103 personas en todos sus servicios. Si los analizamos por bloques de servicios encontramos que 19.303 personas (45.85%) han sido atendidas en los servicios de atención a familias (orientación social, atención psicológica, asesoramiento jurídico, atención y prevención en las relaciones de violencia en la familia, mediación familiar y espacio de relación para familias con niños y niñas de 0 a 6 años) y 22.800 personas (54.15%) han sido atendidas o han participado en los servicios de carácter comunitario (información, formación y participación comunitaria) de las cuales 1.273 personas son profesionales.

1.1.1. BLOQUE 1: Servicios de atención a familias

En los 7 CAF se han atendido a 9.329 familias, de las cuales 2.489 han sido beneficiarias de varios servicios en función de las necesidades que en ese momento tenía la unidad familiar. Por otra parte, el total de intervenciones realizadas asciende a 30.623. Si desglosamos por servicios, el más demandado continúa, al igual que otros años, siendo la atención psicológica con 4.190 familias atendidas y 19.626 intervenciones, le sigue la orientación social con 2.004 familias y 2.586 intervenciones y en tercer lugar el asesoramiento jurídico, especialmente motivado por casos de separación y divorcios.

71. TABLA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A FAMILIAS EN LOS CAF. 2022

Servicio de Atención a Familias	Nº de familias beneficiarias	% que suponen respecto a otros servicios	Nº de intervenciones realizadas con las familias	% que suponen respecto a otros servicios
Orientación social	2.004	21.6%	2.586	8.4%
Atención psicológica	4.190	44.9%	19.626	64.1%
Asesoramiento jurídico	1.644	17.6%	2.406	7.9%
Atención y prevención de las relaciones de violencia en la familia	597	6.4%	3.325	10.8%
Mediación familiar	629	6.7%	2.348	7.7%
Espacio de relación familiar con niños y niñas de 0 a 6 años	265	2.8%	332	1.1%
TOTAL	9.329	100%	30.623	100%

Fuente: Departamento de Familia. DGFIEyJ

Otros Programas: a lo largo del segundo semestre del 2021 se pusieron en marcha los "Programas de atención integral a familias LGTBIQ+" y el "Programa intervención familiar ante situaciones de acoso". Durante el año 2022 se han atendido a 98 familias LGTBIQ+ en 352 intervenciones y a 79 familias con problemáticas familiares relacionadas con el acoso escolar con 216 intervenciones.

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

1.1.2. BLOQUE 2: Servicios de carácter comunitario

Desde los CAF se han desarrollado 8.227 actuaciones formativas que han dado respuesta a 4.999 personas. También se han impartido acciones formativas para la promoción de habilidades en la convivencia familiar, se han realizado 312 acciones formativas en las que han participado 4.760 personas.

Los CAF también organizan y promueven actividades de participación comunitaria que pretenden ser un elemento de prevención universal de los conflictos familiares y de fomento de la parentalidad positiva. Las intervenciones comunitarias de los CAF se consideran de alto valor para la prevención primaria, hasta el punto de estar incluidas como compromisos de calidad en su carta de servicios. La articulación de los CAF en su propio entorno con Atención Social Primaria, Salud y Educación, con el tejido vecinal y las redes de acción social, define su estilo de intervención comunitaria. Han participado 11.768 personas en 131 actividades comunitarias.

El compromiso con la calidad y la mejora continua de los Centros de Apoyo a las Familias se garantiza a través de su Carta de Servicios, vigente desde 2014, certificada y evaluada en febrero y marzo de 2021. Fruto también de esta responsabilidad municipal, los CAF miden anualmente la satisfacción de sus familias con los servicios prestados. En 2022, la satisfacción general con los servicios de atención familiar ha vuelto a ser muy positiva y significativamente más elevada que la recibida por el servicio de formación (el 91,1% y el 87,6% de las familias manifestaron estar muy o bastante satisfechas con los servicios de atención y de formación, respectivamente). Al igual que ha ocurrido en años anteriores, destaca la excelente percepción que las familias tienen acerca de los profesionales que prestan el servicio, cuyo trato y apoyo profesional se ha valorado de manera muy positiva por el 95,4% de las personas encuestadas.

1.2. Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

Nombre recurso/programa/actuación	Puntos de Encuentro Familiar (PEF)		
Población a la que se dirige:	Miembros del núcleo familiar, y en su caso otros familiares y personas allegadas que, por resolución judicial o administrativa, tengan establecido el cumplimiento del régimen de visitas en un Punto de Encuentro Familiar.		
Objetivo	Favorecer el derecho de las niñas, los niños y adolescentes a relacionarse con sus progenitores o, en su caso, con su familia extensa.		
Número de familias usuarias en 2022	641		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	1.005.780,5 €	% ejecutado	100%
Recurso web	PEF	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Nº Personas atendidas: 1.851 personas adultas y 849 menores de edad (418 niñas y 431 niños)		
Principales indicadores de resultados	En el 39,5% de las familias usuarias de este recurso, han sido dadas de baja por cumplimiento de objetivos, lo que implica que pueden llevar a cabo su régimen de visitas de manera autónoma.		

Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) son servicios sociales especializados que tratan de garantizar y facilitar el desarrollo del régimen de visitas de los niños, niñas y adolescentes (o personas mayores de edad incapacitados/as por resolución judicial o con patria potestad prorrogada) con sus familias, tras situaciones de ruptura de la convivencia familiar e indicación de los órganos judiciales o administrativos.

Ofrecen espacios seguros y agradables para que la celebración de las visitas y los encuentros de las y los menores con sus familiares tengan lugar en un clima favorecedor de su desarrollo personal. En todo caso, el equipo de profesionales del ámbito jurídico, psicológico y social realiza con todas las familias un tipo de intervención psicosocial con el objetivo de favorecer vínculos afectivos positivos.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con tres PEF y un Servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF), este último ubicado en el Centro de Intervención Parental (CIP) y considerado a todos los efectos como otro Punto de Encuentro municipal. Para el acceso a los PEF se precisa derivación del Sistema Judicial o del sistema de Protección de Menores.

Un total de 849 niños, niñas y adolescentes y de 1.851 personas adultas, pertenecientes a 641 familias, han sido atendidas en los PEF municipales a lo largo del año 2022.

72. Gráfica de Evolución 2018– 2022 de las personas atendidas en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

	2018	2019	2020	2021	2022
Familias	676	668	667	632	641
Personas adultas	1.880	1.881	1.786	1.799	1.851
Niñas, niños y adolescentes	926	913	892	835	849

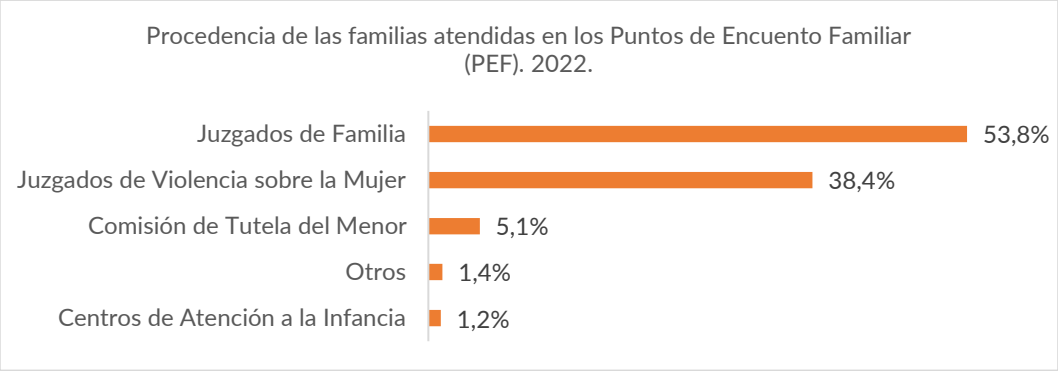
Fuente: Departamento de Familia. DGFIEyJ

Se considera oportuno señalar que los familiares que tienen la custodia de los menores, un 75,2% son madres y el 16,6 % padres, este último porcentaje va aumentando cada año de forma leve. El resto de las personas custodias, que son familia extensa y allegados, se mantiene en torno al 8% al igual que en otros años (8,2% en 2022).

En relación con la edad, destaca que el 85,4% (725) de los menores tienen entre 4 y 15 años. Siendo un 7,2% (61) mayores de 15 años y 7,4%, (63) menores de 4 años.

La mayor parte de las familias atendidas en los PEF proceden derivadas de órganos judiciales (53,8% los Juzgados de Familia y 38,4% de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer). El Sistema de Protección del Menor es el responsable de la derivación del 6,4% de los casos, siendo mayoría los que proceden de Comisión de Tutela del Menor (5,1%) y menos representativa la de los Centros de Atención a la Infancia (1,2%).

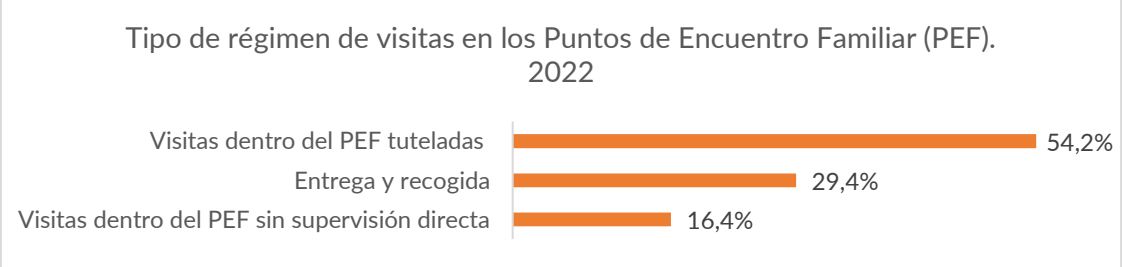
73. GRÁFICA DE PROCEDENCIA DE LAS FAMILIAS ATENDIDAS EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF). AÑO 2022



Fuente: Departamento de Familia. DGFIEyJ

Las visitas tuteladas dentro de los PEF continúan siendo el tipo de régimen mayoritario impuesto por los órganos judiciales (54,25%) frente al tipo de régimen de entregas y recogidas que ha supuesto el 29,4% durante el año 2022. Estas cifras mantienen la tendencia de los últimos años a incrementarse los primeros y a disminuir estos últimos. Con un mayor volumen de familias atendidas. Varios son los factores que lo explican: los PEF son recursos de uso temporal, si bien es cierto que por el perfil de algunas familias que asisten será necesario un período de estancia mayor del habitual, pero se trabaja para que la familia pueda reducir su nivel de conflicto y ser autónoma con el propósito de que el régimen de visitas sea beneficioso para los NNA implicados.

74. GRÁFICA DE TIPO DE RÉGIMEN DE VISITAS EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF). AÑO 2022



Fuente: Departamento de Familia. DGFIEyJ

El 39,1% de los casos que se dan de baja en los PEF es por haber cumplido objetivos (las otras causas de baja son cambio en las circunstancias familiares, incomparecencia reiterada e imposibilidad de localizar a las/los progenitoras/es).

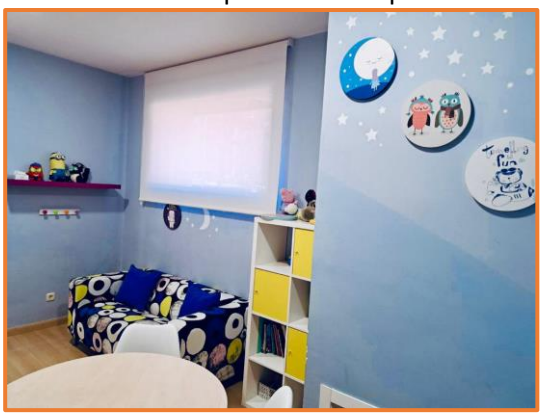
Se trabaja en estrecha colaboración con el Sistema Judicial para poder garantizar al máximo el interés superior de los NNA.

En 2022 se ha realizado una encuesta de satisfacción de las personas usuarias de los PEF. Han participado 193 personas y la satisfacción media ha sido de 7,85 (escala de 0 a 10). El 75% de las personas que han contestado el cuestionario han manifestado un alto grado de satisfacción general (puntuaciones de 8 a 10 en una escala de valores de 0 a 10) con el servicio recibido.

1.3. Centro de Intervención Parental (CIP)

Nombre recurso/programa/actuación	Centro de Intervención Parental (CIP)		
Población a la que se dirige:	Familias con hijos que se encuentran inmersas en procesos judiciales derivados de conflictos relacionados con la ruptura de pareja y el ejercicio de las funciones parentales.		
Objetivo	Apoyar a los/as progenitores/as para que puedan ejercer sus funciones parentales de la mejor manera posible y con corresponsabilidad, minimizando el conflicto y protegiendo a los niños, niñas y adolescentes del impacto negativo derivado de los conflictos post-divorcio.		
Número de familias usuarias en 2022	252		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	463.201,32 €	% ejecutado	100%
Recurso web	CIP	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Nº Personas atendidas: 743, 242 menores (111 niñas, 131 niños) y 501 personas adultas (283 mujeres y 218 hombres)		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de bajas en el servicio por cumplimiento de objetivos: 77,5%		

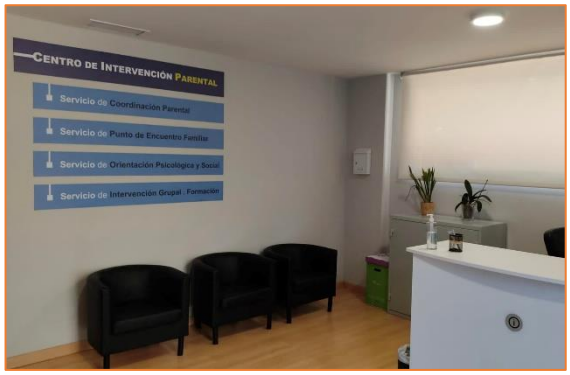
El Centro de Intervención Parental es un centro de intervención psicosocial especializada e interdisciplinar. Ofrece atención personalizada a familias en situación de conflicto medio/alto relacionado con la ruptura de pareja y la convivencia familiar, prestando apoyo, tanto individual como grupal, a adultos y menores. Su principal objetivo es el bienestar de los niños, niñas y adolescentes inmersos en una realidad de divorcio conflictivo. El conocimiento de esta situación y sus negativas consecuencias explican y justifican que el abordaje de trabajo en este centro también sea el preventivo a través de talleres de formación on-line y presencial dirigidos a cualquier persona que vaya a iniciar o esté ya inmersa en un proceso de divorcio. Es necesario fomentar y acompañar el tránsito de las familias por estas circunstancias sin dejar de anteponer el interés superior de sus hijos e hijas.



El CIP da cobertura a los 21 distritos de la ciudad. Cuenta con un equipo interdisciplinar formado por profesionales de psicología, trabajo social, derecho, coordinación de parentalidad,

mediación y administración. A este recurso se accede por derivación desde el Sistema Judicial y otros sistemas de protección de menores y también de manera directa en el caso de los servicios de orientación psicosocial y formación.

Un total de 252 familias han sido atendidas en el CIP durante el año 2022.



Dicho centro organiza su actividad en cuatro servicios. El mayor peso sigue recayendo en el Servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF), que ha atendido al 35,7% de las familias recibidas en el centro, pero, en la medida en que otros recursos van conociendo el CIP y sus servicios, las derivaciones al mismo van en aumento.

El Servicio de Intervención Grupal (SIG) presta asesoramiento a profesionales. Ha diseñado seis módulos de formación a familias pasando de atender al 4,5% de las familias atendidas en el centro durante el año 2021 al 31,7% en 2022. Este servicio, dado su carácter online, podría llegar a beneficiar ilimitado de familias y profesionales. Este es un servicio al que familias y profesionales pueden acceder directamente.

El Servicio de Orientación Psicosocial (SOP), especializado en dar apoyo a las personas progenitoras en situación de ruptura de pareja y conflicto de intensidad media y elevada para el ejercicio de la coparentalidad, ha atendido al 31% de las familias del centro demandantes de intervención familiar. Es una demanda que no deja de crecer, y que observamos en una progresión muy significativa en los últimos años, exigiendo una definición de los servicios. Señalar que para acceder a este servicio no es necesario que las familias sean derivadas de otras instituciones, sino que es de acceso libre o pueden ser derivadas de otros servicios de este centro de intervención parental.

El Servicio de Coordinación Parental (SCP), recurso innovador que actúa a través de una intervención intensiva con las familias en aquellas áreas que marca el juez, (el único modo figura que se encuentra muy cercana a la intervención. La metodología de trabajo requiere de una alta especialización y dedicación por parte del profesional y está reportando resultados a familias que ya no tendrían otra oportunidad de recibir ayuda para salir de un conflicto de pareja que está generando importantes malestares en la salud de sus hijos e hijas.

De las familias atendidas en el Centro de Intervención Parental, el 44% han sido derivadas de otras entidades (principalmente, de los Juzgados de Familia) y un 37,3% han accedido por iniciativa propia y de manera directa a los Centros.

Los porcentajes de cumplimiento de objetivos por servicios son: 88,9% en el caso del SOP, 80% en Coordinación de Parentalidad y 72,1% en PEF.

Cabe reseñar que con el Sistema Judicial principalmente, pero también con el de Protección de Menores, se mantiene una relación estrecha, tanto en lo operativo del día a día como en encuentros encaminados a un diseño del trabajo en red con el fin de que el interés superior del menor esté cada vez más garantizado.

1.4. Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

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

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

1.5. Casa Grande

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto Casa Grande		
Población a la que se dirige:	Familias, padres, madres o personas cuidadoras, con niñas y/o niños menores de 4 años.		
Objetivo	Proporcionar un espacio comunitario abierto a las familias para que puedan interaccionar, vincularse y compartir experiencias e inquietudes relacionadas con la crianza y el cuidado.		
Número de familias usuarias en 2022	1.709		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	452.950,19 €	% ejecutado	100%
Recurso web	Casa Grande	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Nº Menores atendidos: 1.992		
Principales indicadores de resultados	Grado de Satisfacción de las familias con Casa Grande: 9,25 (escala de 0 a 10)		

Los centros Casa Grande son espacios acogedores y estimulantes donde las familias están invitadas a jugar libremente, descubrir, experimentar, aprender, crear, expresarse, relacionarse y hacer comunidad. Cuentan con profesionales del ámbito de la psicología y la educación social, expertos en el apoyo y orientación hacía el ejercicio de una parentalidad positiva. El acceso es preferentemente mediante cita previa, permitiendo el acceso libre cuando el aforo no esté completo.

La actividad de Casa Grande está en continua programación y abierta a las propuestas y demandas de las familias. En todo caso, contempla

la acogida del grupo, el fomento de espacios de experimentación y juego libre o, entre otros, el impulso de un ambiente de escucha y participación activa. También se desarrollan espacios grupales informativos y reflexivos, siendo en éstos donde recae el grueso de la labor profesional de estos centros siendo un 38,1% de su dedicación (36,9% en 2021 y 57,3% en 2020).

A lo largo del año 2022, 1.709 familias han participado de las Casas Grandes madrileñas, un número que supone un aumento del 6,2% respecto al volumen de atención del año 2021 (1.709 familias). En este año se aprecia una paulatina recuperación en las cifras respecto al año anterior (1.609 familias), debido a la apertura de las medidas de limitación de aforo provocadas por la COVID-19 en años anteriores que generó una reducción en la capacidad de aforo de los centros.

En 2020, con el objetivo de reducir el impacto de las medidas restrictivas, Casa Grande adaptó su metodología de trabajo a la modalidad on-line, incorporando el uso de las tecnologías (teléfono, correo electrónico) a todos sus sesiones y espacios. Esta metodología continuó a lo largo de 2021 pero en el año 2022 este centro volvió a la presencialidad, aunque se han mantenido talleres on-line de manera puntual y la comunicación con las familias ya no solo es presencial, sino que también se realiza por vía telefónica y vía correo electrónico.

Durante el año 2022, un total de 1.992 niños o niñas menores de 4 años han acudido a las cuatro Casas Grandes, siendo mayoritaria la presencia de niños de entre 13 y 36 meses (59,7%). Entre las personas adultas continúa destacando la mayor participación de las mujeres (67,4%); señalar que, aunque la tendencia en la asistencia de los hombres iba en aumento desde 2018 (29% en 2018, 34% en 2019, 35,3% en 2020 y 36,4% en 2021), en este año 2022 ha sufrido un descenso del 3,8%. En cuanto al tipo de familia con mayor presencia en Casa Grande vuelve a ser, como en años anteriores, casi exclusivamente la familia nuclear (86,4%).

Como indicador de calidad del programa, Casa Grande mide la percepción de sus familias con el servicio ofrecido a lo largo del año a través de cuestionarios de satisfacción a las familias. Destaca una alta satisfacción general (9,25 en una escala del 0 al 10) y la percepción de que la participación en las casas contribuye a la mejora de múltiples aspectos relacionados con la crianza, especialmente la apreciación de mejoras en la relación de niñas y niños con sus iguales (8,34), cambios positivos en el comportamiento de los niños y niñas (8,27), así como la apreciación de tener más estrategias y herramientas para poder jugar con la niña o el niño (8,20).

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

Nombre recurso/programa/actuación	**Programa de Apoyo, Prevención y Seguimiento para Hijos e Hijas de Personas con Problemas de Salud Mental "Casa Verde"**		
Población a la que se dirige:	Madres con problemas de salud mental, sus hijos e hijas de entre 0 y 5 años, padres y mujeres embarazadas, incluyendo los grupos de psicoterapia para familias con hijos de más de 6 años.		
Objetivo	Prevención y atención a las dificultades vinculares que puedan surgir en la relación entre los y las progenitoras/es con trastorno mental o inestabilidad emocional y sus hijos o hijas.		
Número de familias usuarias en 2022	55		
Presupuesto en 2022	40.000 €	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos	Nº Personas atendidas: 153 Nº Intervenciones realizadas: 9.417		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de familias que han cumplido los objetivos propuestos: 46,2%		

Casa Verde es un programa de apoyo, prevención y seguimiento que pretende compensar déficits durante la crianza en familias cuyos progenitores/as tienen problemas de salud mental, previniendo situaciones de riesgo y procurando a niños y niñas una mejor calidad de vida. Se realiza en convenio de subvención nominativa con la Fundación Manantial y está ubicada en el distrito Villa de Vallecas.

A lo largo del año se ha atendido a 153 personas pertenecientes a 55 familias diferentes. El número de intervenciones que se han realizado con estas personas asciende a 9.417 Se presta una intervención profesional intensiva, siendo la psicoterapia y la contención e integración social las que requieren un mayor número de sesiones para el logro de los objetivos en las personas adultas. En el caso de las niñas y niños, las actividades de exploración y consecución de logros y, de nuevo, de psicoterapia, son las que precisan mayor intensidad.

1.7. Proyecto Casas Lectoras

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto Casas Lectoras		
Población a la que se dirige:	Familias con hijos e hijas de 0 a 10 años, con alta participación por parte de las familias de los Centros de Apoyo a las Familias-CAF, Casa Grande o Casa Verde.		
Objetivo	Implicar a padres y madres en la creación y el fortalecimiento de hábitos lectores de sus hijos.		
Número de familias usuarias en 2022	591		
Presupuesto en 2022	34.600 €	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos	Nº Personas participantes: 2.326		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de familias con interés en continuar en el proyecto: 80,2%		

Casas Lectoras es un proyecto de fomento de la lectura desde las familias que trata de hacer de la lectura un vínculo de relación y comunicación entre todos los miembros de la comunidad familiar.

Se desarrolla en convenio de subvención nominativa con la Fundación German Sánchez Ruipérez, en el que se llevan a cabo diversas actuaciones que abarcan, desde sesiones presenciales conducidas por profesionales, a dinámicas que buscan la involucración de las personas adultas y la participación activa de menores. Se generan espacios con acceso a web y aplicaciones digitales con un contenido didáctico, además de un catálogo de recursos que aporta pautas y herramientas orientadas a convertir la lectura en una práctica habitual dentro de la dinámica cotidiana de la familia.

En el año 2022 se ha contado con la participación de 1.121 niñas y niños pertenecientes a 591 familias. Este número ha resultado superior al del año 2021 (con 362 familias implicadas).

Este proyecto se lleva a cabo en los Centros de Apoyo a las Familias-CAF, centros Casa Grande y Casa Verde.

1.8. Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto Un Hogar Fuera del Hogar		
Población a la que se dirige:	Familias desplazadas de su domicilio habitual con motivo del tratamiento u hospitalización de sus hijos o hijas		
Objetivo	Ofrecer alojamiento gratuito y atención social, lúdica y educativa a niñas y niños con enfermedades u otras patologías graves y/o de larga duración y a su entorno familiar.		
Número de familias usuarias en 2022	219		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2022	30		
Presupuesto en 2022	40.000 €	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos	Nº Personas atendidas: 688 Nº Actividades realizadas: 208		
Principales indicadores de resultados	Valoración media de satisfacción de las familias último dato disponible del 2021: 9,4 (escala de 0 a 10).		

El proyecto Un Hogar Fuera del Hogar es realizado mediante convenio de subvención nominativa con la Fundación Infantil Ronald McDonald. Se materializa en una residencia donde niñas, niños y familias pueden llevar una vida lo más parecida a la normalidad mientras reciben un tratamiento médico de larga duración.

Se ubica en la Casa Ronald McDonald de Madrid, que tiene capacidad para 30 familias y está situada en el recinto del Hospital Infantil Universitario Niño Jesús. Acceden a ella familias desplazadas de su domicilio habitual con motivo del tratamiento u hospitalización, con recomendación médica y derivación de trabajadoras y trabajadores sociales de los hospitales pediátricos públicos de fuera de Madrid.

Durante el año 2022 han residido en la casa 219 familias, dato que supone un incremento del 48% respecto al volumen de atención en el año 2021 (148), cifra más cercana a la de 2019 (262 familias), año previo a la pandemia. Las medidas de reorganización de la actividad sanitaria especialmente de los centros hospitalarios durante la pandemia COVID-19 limitaron la atención presencial de determinadas patologías y, en consecuencia, redujeron el número de estancias hospitalarias, sin embargo, en 2022 estas cifras se han ido recuperando acercándose más a las del periodo anterior a la pandemia.

Con objeto de contribuir a fomentar en la casa un clima de tranquilidad y de apoyo mutuo, el equipo profesional planifica y ejecuta actividades grupales y sesiones lúdicas.

2. LÍNEA 2. Otorgar apoyo a aquellas familias con escasos recursos en el cuidado de sus menores, facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar.

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

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

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)		
Población a la que se dirige:	Familias con menores de 18 años a su cargo.		
Objetivo	Facilitar las funciones de crianza, la conciliación sociofamiliar y el mejor desarrollo de las niñas y los niños en su entorno.		
Número de familias usuarias en 2022	960		
Presupuesto en 2022	3.276.099,4 €	% ejecutado	83%
Recurso web	SERCAF-Menores	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Nº niñas y niños atendidas/os: 1.355 Nº total de personas beneficiarias: 3.107 Nº total de horas prestadas: 125.369		
Principales indicadores de resultados	Grado de Satisfacción de las familias con SERCAF: 8,78 (escala de 0 a 10)		

El servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (en adelante SERCAF-Menores) es una prestación de los Servicios Sociales Municipales dirigida a facilitar las funciones de crianza, la conciliación sociofamiliar y el mejor desarrollo de las niñas y los niños en su entorno, basado en una atención inclusiva.

Las modalidades de prestación del SERCAF se entienden dentro de un proceso de intervención social, articulado en torno a dos ejes, respondiendo éstos a actuaciones de conciliación y de apoyo a familias. Todas estas actuaciones tienen un marcado carácter preventivo y educativo, favoreciendo el aprendizaje de habilidades educativas y parentales y potenciando, de este modo, procesos de desarrollo de la unidad familiar.

Las actuaciones que incluye SERCAF-Menores son prestadas a través de tres servicios:

- Servicio de conciliación, incluye actuaciones de cuidado personal del menor en el propio domicilio, así como actuaciones de acompañamiento en desplazamientos individuales y colectivos.
- Servicio de apoyo a familias, presta atención domiciliaria en situaciones de riesgo o crisis sobrevenida. La atención de familias en situaciones de riesgo tiene por finalidad orientar y enseñar hábitos de organización doméstica cuando las personas adultas responsables

no pueden realizarlos o tienen dificultades para ello. Las familias que se atienden en situaciones de crisis sobrevenida, derivadas de procesos de hospitalización de los progenitores u otras circunstancias que les imposibilite temporalmente para la atención de sus hijos e hijas, requieren de apoyos específicos para el cuidado de los menores.

Dentro del servicio de apoyo a familias, se incluye la atención grupal a niños y niñas de diferentes unidades familiares, mientras sus progenitores realizan actividades grupales valoradas en su Diseño de Intervención Social.

- Programa Home Visiting, articulado en dos grandes bloques de actuación. Un primer bloque de atención e intervención con las familias y un segundo bloque de apoyo y asesoramiento técnico, tanto al equipo de profesionales de la entidad, como a trabajadores/as sociales municipales de los distritos.

  Dentro del primer bloque, el programa Home Visiting realiza campañas informativas, que se difunden a las familias, ofreciendo consejos prácticos, fácilmente aplicables en la vida cotidiana.

Estas campañas, junto con las visitas a domicilio en las altas de SERCAF, permite a los profesionales de este equipo realizar una primera valoración, identificando indicadores de dificultad social que posibilitan trabajar con las familias en un primer nivel de intervención a través de intervenciones puntuales. Con estas intervenciones se puede apoyar a las familias en cuestiones relacionadas con el bienestar de los menores y el buen funcionamiento familiar.

En un segundo nivel de intervención, cuando ya se han detectado indicadores de dificultad social que suponen una situación de riesgo leve o moderado, se ofrece a las familias un Plan de Intervención Familiar, consensuado con el/la profesional de referencia de Servicios Sociales.

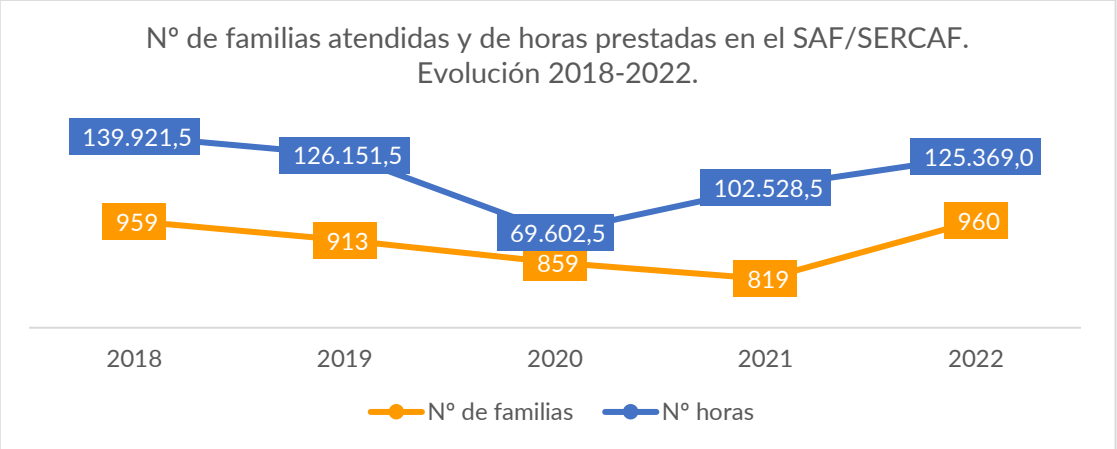
En el segundo bloque del programa se ofrece apoyo, resolución de dudas y asesoramiento al personal auxiliar en cuestiones relacionadas con la atención a menores, tales como, dificultades en la prestación del servicio o en la gestión de conductas disruptivas de los menores, entre otros supuestos.

Por último, mencionar que, durante el año 2022 desde el Departamento de Familia conjuntamente con el Equipo Home Visiting, se han realizado visitas a los Centros de Servicios Sociales de los 21 distritos, informando del Contrato SERCAF en global y de manera más específica del Programa Home Visiting.

Durante el año 2022, el SERCAF- Menores atendió a un total de 1.355 menores, de los cuales 656 niñas y 699 niños, pertenecientes a 960 familias. Siendo 1.752 personas las que se beneficiaron de manera indirecta del servicio, al prestarse éste en sus propios domicilios. Se trata de un servicio que requiere una intervención de alta intensidad, situación que se pone de manifiesto en el número de horas prestadas: 125.369 en total a lo largo del año, lo que ha supuesto un incremento de 23.000 horas respecto a las prestadas en el año 2021. Igualmente, ha aumentado el número de familias atendidas en un 17,2%, pasando de 819 en el año 2021 a 960 familias en 2022.

El promedio de horas prestadas al año ha resultado de 130,6 por familia y de 92,52, por niña/o, datos de nuevo ligeramente superiores a los de 2021.

75. GRÁFICA DE EVOLUCIÓN 2018 – 2022 DEL NÚMERO DE FAMILIAS ATENDIDAS Y DE HORAS PRESTADAS EN EL SERCAF-MENORES



Fuente: Departamento de Familia. DGFIEyJ

*El Servicio de Apoyo a Familias con Menores finalizó el día 31 de agosto de 2021, dando comienzo al día siguiente el nuevo Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores).

En el 94,7% de las familias atendidas, las mujeres son las titulares del servicio. Este dato refleja que SERCAF apoya en la cobertura de necesidades de las familias monoparentales mujer. El grupo de edad más representativo son mujeres con una edad de entre 31 a 40 años seguido por el grupo de quienes tienen entre 41 y 50 años, el segundo en incidencia (41,1% y 37,5%, respectivamente). Predominan las personas titulares con nacionalidad española (53,2%), así como quienes residen en hogares monoparentales mujer (68,9%).

En 2022 se han tramitado 466 altas nuevas y 424 bajas. El porcentaje de bajas sobre el total de familias que se atienden en el servicio es alto, concretamente del 44,2%. Esto es debido a la importancia de que se trate de un servicio con carácter temporal que potencia la autonomía de las familias y así se constata en el dato de que el 58,5% de las familias no superan el año de permanencia en el servicio y, únicamente, el 19,1% lo recibe durante más de 2 años. Por lo que el motivo de baja más habitual es el cumplimiento de objetivos en un 40,6% de las familias, lo cual supone un aumento del 3,5% respecto al año anterior (37,1%).

El 2020 supuso un hito para el SERCAF con la aprobación el 2 de julio de su Carta de Servicios, hecho que garantiza a la ciudadanía una atención basada en estándares de calidad y herramientas de comunicación, participación y transparencia. En el año 2022, concretamente el 10 de marzo, la Carta ha sido evaluada y el 15 de diciembre certificada.

En la misma línea de avanzar hacia un modelo de mejora continua, este año se ha vuelto a medir la percepción del servicio por parte de las familias, así como de las propias niñas y niños. La medición refleja una elevada satisfacción general por parte de las familias, concretamente de media 8,78 en una escala de valores de 0 a 10. Los aspectos del servicio mejor puntuados por las familias han sido: el cumplimiento del horario con puntualidad (9,13), la satisfacción de sus hijas/os con la atención del personal auxiliar (9,09) y la información facilitada por la empresa en el momento del alta (9,06). Por parte de las niñas y niños, cuando se les pregunta si les gusta cómo les trata las personas que les acompañan y/o cuidan la satisfacción resulta muy alta,

otorgando una puntuación media de 3,46 (en una escala del 1 al 4). También opinan que les gusta mucho estar con ellas (3,34) y que cuando están con ellas se encuentran tranquilas y tranquilos (3,29).

2.2. Centros de Día Infantiles

Nombre recurso/programa/actuación	Centros de Día Infantiles		
Población a la que se dirige:	Niñas y niños de 3 a 12 años		
Objetivo	Apoyar la conciliación, evitando factores de riesgo y favoreciendo el desarrollo de habilidades sociales, la adquisición de valores, normas, límites y respeto mutuo.		
Número de niños y niñas usuarios/as en curso escolar 2021-2022	1.752		
Tasa de cobertura	CDI Cruz Roja Española: 100% - las plazas se comparten y los niños acuden alternativamente Niñas 46,9% - Niños 53,1% CDI QASC: 100%. A partir del mes de marzo de 2022 pudieron irse aumentando plazas tras finalización restricciones sanitarias. Niñas 45,7% - Niños 54,3%		
Plazas ofertadas en 2022	1.479		
Presupuesto en 2022	4.358.562,96 €	% ejecutado	CDI Cruz Roja Española: 100 % CDI QASC: 100%
Recurso web	CDI	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	CDI Cruz Roja Española: •Número de niñas/os atendidos/as: 1.172 •Número de actividades especiales en días no lectivos: 99 CDI QASC: •Número de niñas/os atendidos/as: 580		
Principales indicadores de resultados	CDI Cruz Roja Española: •Puntuación media de satisfacción de las familias con el proyecto: 9,73 en una escala de 0 a 10 •Puntuación media de satisfacción de las niñas y niños con el proyecto: 3,71 en una escala de 1 a 4 CDI QASC: •Puntuación media de satisfacción de las familias con el proyecto: 9,56 en una escala de 0 a 10 •Puntuación media de satisfacción de las niñas y niños con el proyecto: 3,76 en una escala de 1 a 4		

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

Atienden a niñas y niños de 3 a 12 años y ofrecen servicio de lunes a viernes en horario extraescolar durante los meses de septiembre a julio. Los centros organizan su atención en una serie de servicios entre los que destaca la actividad de apoyo y refuerzo escolar, la realización de talleres didácticos y de habilidades sociales y personales o el desarrollo de actividades y

salidas de carácter lúdico-educativo. Además, se ofrece el servicio de traslado del centro escolar al centro de día y merienda diaria, la cual se procura con marcada orientación educativa.

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

En el último trimestre del curso escolar 2021-2022 aumentaron las plazas ofertadas en un 28%, consecuencia de un inicio ya visible de recuperación de los efectos de la pandemia. Se desarrollan a partir de dos proyectos, complementarios entre sí para dar cobertura a toda la ciudad: los Centros de Día de Cruz Roja y los Centros de Día Quedamos al Salir de Clase.

2.2.1. Centros de Día Infantiles "Cruz Roja Española"

En convenio de subvención nominativa con Cruz Roja Española se desarrollan 30 Centros de Día Infantiles en 18 distritos municipales. Alguno de los distritos cuenta con más de un centro; entre ellos el distrito de Villa de Vallecas que cuenta con dos centros, uno de ellos ubicado en el Sector 6 de la Cañada Real Galiana.

En el curso escolar 2021-2022 se ofertaron 999 plazas, lo que supone un incremento del 27% respecto de las ofertadas en el curso anterior (789) . Por su parte, el número de niños y niñas participantes ha resultado de 1.172, cifra inferior a la del curso 2020-2021 (1.318). Este descenso se ha debido al mayor número de participantes que han ocupado plaza durante todos los meses del periodo escolar, reduciéndose con ello el número de bajas y de nuevas altas.

Las características sociodemográficas de las personas atendidas no presentan grandes cambios con respecto a los últimos años: un 46,9% (550) son niñas y un 53,1% (622) son niños. El grupo de edad mayoritario es el compuesto por participantes de entre 6 y 9 años (49,7%). El 60,4 % (708) de las niñas y niños tienen nacionalidad española y un 39,6% (464) extranjera. El tipo de hogar predominante es monoparental mujer (56,7%).

La dificultad en la gestión de las emociones de las niñas y niños atendidos es un factor de riesgo común en el 19,4%. La existencia de déficits en las habilidades parentales para ejercer la labor educativa está presente en el 17,8% de los y las usuarias, y, en porcentaje inferior se han observado otros indicadores de riesgo, como son: las dificultades de las niñas y niños para asumir límites y normas (12%) y problemas de comportamiento (9,3%).

Por último, es importante mencionar el Campamento Urbano de la Cañada Real, servicio de estos Centros de Día Infantiles que se desarrolló durante el mes de julio y en el cual participaron 53 niñas y niños, similar a la participación en 2021 (54 particpantes).

Con el propósito de garantizar el derecho de la infancia a ser escuchada y a que sus opiniones se tengan en cuenta, desde los Centros de Día Infantiles se mide la percepción con el servicio prestado. En general, la satisfacción con el servicio de Centros de Día Infantiles a través del convenio con Cruz Roja es muy alto. Más del 75% de las personas atendidas están muy satisfechas. La media de satisfacción de las niñas y niños atendidas y atendidos es de un 3,71 en una escala del 1 al 4. Y la media de satisfacción de las familias es de un 9,73 en una escala del 0 al 10.

2.2.2. Centros de Día Infantiles "Programa Quedamos al Salir de Clase"

El Programa Quedamos al Salir de Clase (en adelante QASC) se desarrolla en 16 centros de día, y dan servicio a niñas y niños de 3 a 12 años.

A través de dicho programa se ofrece atención en horario extraescolar, de 16 a 20 h. Los servicios prestados desde los Centros de día Infantiles son los siguientes: servicio de traslado del centro educativo a centro de día, servicio de merienda, refuerzo y apoyo escolar, realización de talleres socio educativos y desarrollo de actividades y salidas de carácter lúdico-educativo.

El curso escolar 2021-2022 inició con una disponibilidad de 480 plazas (30 plazas por centro) por la continuidad de medidas restrictivas por la pandemia producida por COVID-19. A partir de marzo de 2022 se ampliaron a las 40 plazas por centro. Teniendo en cuenta esta situación de vuelta a la normalidad durante el curso escolar se han atendido a 254 niñas y 326 niños, haciendo un total de 580 participantes, en los 16 Centros de Día del Programa QASC. De éstos, 312 han sido casos nuevos incorporados en este curso escolar.

En cuanto al perfil sociodemográfico de los participantes, el 43,8% (254) son niñas y 56,2% (326) son niños. Según edad el grupo mayoritario ha sido el de los participantes de 6 a 9 años (47,8%); según nacionalidad el 59,1 % (343) son españoles y 40,9% (237) extranjeros. En relación al tipo de hogar el 45,6 % (161) es monoparental mujer, siendo hogares de familias nucleares un 39,1% (138).

La media de satisfacción de las niñas y los niños atendidas y atendidos es de 3,76 en una escala del 1 al 4. Y la media de satisfacción de las familias es de 9,56 en una escala del 0 al 10.

2.2.3. Centros Abiertos en Inglés.

El Programa Centros Abiertos en Inglés tiene como objetivo favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y, al mismo tiempo, proporcionar a escolares un variado aprendizaje de recursos y habilidades relativos a la convivencia, la educación en valores, la igualdad de género, el juego, el ocio y el deporte.

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

2.3. Escuelas Infantiles

Las Escuelas Infantiles son centros de titularidad del Ayuntamiento de Madrid, integrados en una Red Municipal propia, que se conforman como espacios para garantizar el bienestar de la primera infancia, potenciando los procesos de desarrollo personal y social y el trabajo con las

familias como agentes prioritarios en el proceso madurativo de niños y niñas. El apoyo para la conciliación de la vida laboral es también un objetivo de las Escuelas Infantiles, de gran interés para las familias, ofreciendo para ello un espacio de alta calidad educativa y de seguridad para los menores.

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

3. LÍNEA 3. Intervenir con las familias con menores en riesgo de desprotección, preservando la convivencia del menor en su núcleo familiar

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

3.1. Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales

Con el fin de preservar la convivencia de los niños y niñas en su núcleo familiar, favorecer la recuperación y autonomía familiar/personal a través del acompañamiento social y de un alojamiento transitorio y temporal, este programa engloba diversos recursos residenciales de apoyo a menores y sus familias con necesidades tanto de vivienda como de integración familiar y desarrollo personal. El proyecto se desarrolla en convenio de subvención nominativa con Cáritas Diocesana de Madrid y se compone de 64 alojamientos, 15 con acompañamiento social de alta intensidad, 34 con acompañamiento social de media-baja intensidad y 15 alojamientos para familias en emergencia habitacional.

76. TABLA DE CENTROS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS FAMILIAS EN RECURSOS RESIDENCIALES

TIPOLOGÍA DE PLAZA/ CENTRO	Nº PLAZAS	LOCALIZACIÓN
Alojamiento con acompañamiento social de alta intensidad.	15	Distrito Retiro, Distrito Latina y Distrito San Blas-Canillejas y Chamartín (Viviendas de Integración Social Jubileo 2000, Sínodo 2005 y JMJ 2011) Santa Zita
Alojamiento con acompañamiento social de media/baja intensidad.	34	
Alojamiento para familias en emergencia habitacional con acompañamiento social a determinar intensidad tras el diagnóstico.	15	

3.1.1. Viviendas de Integración Social (VIS): Alta intensidad

Nombre recurso/programa/actuación	Viviendas de Integración Social (VIS): con acompañamiento social de alta intensidad		
Población a la que se dirige:	Familias con grave deterioro en gran parte de las 10 áreas de evaluación/acompañamiento, pero en las que existen hábitos mínimamente recuperables y potencialmente susceptibles de normalización.		
Objetivo	Favorecer la recuperación y autonomía familiar/personal a través de acompañamiento social de alta intensidad y de un alojamiento transitorio y temporal como elemento integrador y de estabilización.		
Número de familias usuarias en 2022	15		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2022	15		
Presupuesto en 2022	604.034,00€ (El presupuesto integra VIS: alta y media-baja intensidad)	% ejecutado	100%
Recurso web	Viviendas de Integración Social	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Nº horas de intervención con personas adultas: 801 horas Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 32		
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 4,7 sobre 6. Equivalente a 7,83 en una escala de 10.		

Las Viviendas de Integración Social (VIS) de alta intensidad se dirigen a familias con grave deterioro en gran parte de las 10 áreas de evaluación/acompañamiento, pero en las que existen hábitos mínimamente recuperables y potencialmente susceptibles de normalización

A lo largo del año 2022 han participado en el programa 15 familias formadas por 48 personasEl porcentaje de ocupación media de las plazas subvencionadas ha sido del 82,3% (90% en 2021).

Del total de personas atendidas, el 66,7% son niñas, niños y adolescentes de hasta 17 años, de los cuales el 90,7% tiene hasta 14 años. Todas las personas adultas son mujeres, el 60% de ellas de 40 o más años, de origen extranjero (93,3%), principalmente, y con 1, 2 o 3 hijos o hijas a cargo (93,3%).

Las familias alojadas en el centro disponen de un Plan de Intervención Familiar que pauta los objetivos individuales y define una línea de trabajo psicosocioeducativa, que aborda desde la tutoría psicológica o la asesoría jurídica, a la derivación a otros recursos, como son los que trabajan orientación y capacitación laboral. Además, se organizan actividades grupales de carácter lúdico y formativo, en las que participan tanto personas adultas como niños, niñas y adolescentes.

Las Viviendas de Integración Social con acompañamiento social de alta intensidad miden la eficacia de la intervención en relación con el nivel de cumplimiento de objetivos establecidos para cada familia. En el año 2022, las áreas relacionadas con la salud, el empleo y lo judicial (29%, 27% y 27% respectivamente).

3.1.2. Viviendas de Integración Social (VIS): Baja y media intensidad

Nombre recurso/programa/actuación	Viviendas de Integración Social (VIS): con acompañamiento social de baja y media intensidad		
Población a la que se dirige:	Familias que, en las distintas áreas de evaluación/acompañamiento ya contemplan situaciones de normalización, con incorporación de hábitos, conductas y actitudes adecuadas.		
Objetivo	Favorecer la recuperación y autonomía familiar/personal a través de un acompañamiento social de media-baja intensidad y de un alojamiento transitorio y temporal como elemento integrador y de estabilización.		
Número de familias usuarias en 2022	35		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2022	34		
Presupuesto en 2022	604.034,00€ (El presupuesto integra VIS: alta y media-baja intensidad)	% ejecutado	100%
Recurso web	Viviendas de Integración Social	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Nº horas de intervención con personas adultas: 1.173 horas Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 76		
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 4,7 sobre 6. Equivalente a 7,83 en una escala de 10.		

Las Viviendas de Integración Social (VIS) con acompañamiento social de media-baja intensidad se dirige a familias que, en las distintas áreas de evaluación/acompañamiento ya contemplan situaciones de normalización, con incorporación de hábitos, conductas y actitudes adecuadas. Cáritas Diocesana pone a disposición de las familias con necesidades sociales de la ciudad de Madrid un total de 34 alojamientos de este tipo, ubicados en los tres edificios que configuran las VIS.

En 2022 se ha alojado a 35 familias (37 en 2021), y la ocupación media anual ha sido del 86,5%

En total, 131 personas han residido en el alojamiento, el 58% menores de 18 años. La mayor parte de las familias son monomarentales (68,6%), con uno, dos o tres hijos (80%) y de origen extranjero (85,7%). Entre las personas adultas, predominan las de 40 o más años (68,6%) y las mujeres (82,9%).

Al igual que ocurre en las viviendas con acompañamiento social de alta intensidad, las familias alojadas en el centro disponen de un Plan de Intervención Familiar que pauta los objetivos individuales y define las líneas de trabajo profesional. Se requiere una alta intensidad en las coordinaciones con otros servicios y recursos, como son los Centros Municipales de Servicios Sociales o los Centros de Atención a la Infancia, pero también la intervención desde el centro a través de entrevistas y visitas domiciliarias, tutorías psicológicas o acompañamiento a gestiones. Las VIS también organizan actividades grupales de carácter lúdico y formativo, en las que participan tanto personas adultas como niños, niñas y adolescentes.

Como indicador de eficacia y calidad, las Viviendas de Integración Social miden el nivel de cumplimiento de los objetivos pautados para cada familia. Al igual que ocurre en las de alta intensidad, los porcentajes de éxito no son demasiado elevados, y ello a pesar del consenso entre familias y profesionales en la determinación de su propio Plan de Intervención Familiar. Pese a todo, las áreas de salud, empleo y judicial vuelven a destacar sobre el resto por haber sido alcanzadas por un mayor número de familias (29%, 27% y 27%, respectivamente).

3.1.3. Alojamientos de Emergencia Habitacional

Nombre recurso/programa/actuación	Alojamientos de Emergencia Habitacional		
Población a la que se dirige:	Familias (monoparentales o nucleares) con hijos menores a su cargo en situación de emergencia habitacional que necesitan un espacio residencial temporal y transitorio.		
Objetivo	Facilitar alojamiento y apoyo social temporal y transitorio a familias en situación de dificultad con hijos menores a su cargo, carentes de recursos personales y económicos para afrontar una situación de emergencia habitacional.		
Número de familias usuarias en 2022	16		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2022	15		
Presupuesto en 2022	202.500,00 €	% ejecutado	100%
Recurso web	Viviendas de Integración Social	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Nº horas de intervención con personas adultas: 410 horas Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 33		
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 4,7 sobre 6. Equivalente a 7,83 en una escala de 10.		

El Servicio de Atención a Familias en Recursos Residenciales incluye desde 2020 un nuevo proyecto formado por 15 alojamientos para familias en emergencia habitacional con acompañamiento social a determinar intensidad tras el diagnóstico (periodo máximo de estancia de 12 meses), ubicados en los cuatro centros de Cáritas Diocesana (Viviendas de Integración Social (VIS).

A lo largo del año 2022 se ha atendido a 16 familias (16 también en 2021) formadas por 25 personas adultas y 33 menores de 18 años. La mayor parte de las familias (10 de las 16), son de tipo monomarental y 14 de ellas tienen uno, dos o tres hijas/os. Predomina la nacionalidad extranjera (75%), y el 75% se encuentra en las franjas de edad de entre 30-34 años y 40 años o más.

El 62,5% de las y los progenitoras/es acuden al servicio en situación de desempleo. El 31,3% obtiene sus ingresos por trabajo y el 25% del Ingreso Mínimo Vital.

Estas circunstancias condicionan la actividad programada, con importante peso de las coordinaciones a otros recursos, fundamentalmente a Centros Municipales de Atención Social Primaria y a otros centros de Cáritas. La intervención individual de las familias se estructura en torno al plan individual, que es complementado con intervención grupal, dirigida al conjunto de las que forman parte del proyecto.

Siguiendo la tendencia de las Viviendas de Integración Social en el indicador de eficacia y calidad, las áreas de salud, empleo y judicial con iguales porcentajes vuelven a destacar como objetivos conseguidos en las familias (29%, 27% y 27%, respectivamente).

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

Nombre recurso/programa/actuación	Espacio de Alojamiento EMMA para Mujeres en Situación de Vulnerabilidad con Menores.		
Población a la que se dirige:	Mujeres con hijos e hijas menores de 4 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad.		
Objetivo	Que las mujeres que participan del recurso dispongan —tras la intervención— de herramientas para una vida autónoma (vivienda, empleo y bienestar psicosocial de la unidad familiar).		
Número de familias usuarias en 2022	23		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas ofertadas en 2022	21		
Presupuesto en 2022	387.800,00€	% ejecutado	100%
Recurso web	EA EMMA	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Nº horas de intervención con mujeres: 1.253 Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 20		
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 9,2 sobre 10. Porcentaje de familias (mujeres) atendidas que cumplen todos los objetivos del proyecto: 65%		

EMMA es un espacio de acogida, acompañamiento y apoyo a mujeres con un hijo o una hija de hasta 4 años, desarrollado en convenio de subvención nominativa con la Fundación José María de Llanos.

El acceso a EMMA requiere intervención previa en la Red municipal de Atención Social Primaria y derivación de los Centros de Servicios Sociales o de los Centros de Atención a la Infancia. El proyecto es estructurado en dos fases, una inicial, con capacidad para quince mujeres, y una segunda, orientada a la autonomía y constituida por tres viviendas con capacidad para seis familias monomarentales.

A lo largo del año 2022, 23 mujeres han participado en el proyecto (el espacio de alojamiento ha atendido a 23 familias y las viviendas independientes, a 7). La incorporación entre 2019 y 2020 de dos nuevas viviendas al proyecto, ha aumentado su capacidad de atención y, sobre todo, las posibilidades de dotar a la intervención de mayor continuidad al disponer de más plazas de alojamiento para poder trabajar con las familias la autonomía que facilitan las viviendas de la segunda fase.

Más de la mitad de las mujeres (56,5%) están entre la franja de edad de 25 y 29 años, seguida de la franja entre 35 y 39 años (26,1%); la mayoría tiene un solo un hijo o hija a su cargo (87%), de manera habitual menores de 4 años (se atiende también a niños y niñas que sobrepasan los 4 años durante su alojamiento en el recurso), y el 69,6% tiene origen extranjero.

La intervención profesional en EMMA es psicosocioeducativa. Tanto desde el Espacio de Alojamiento como desde las Viviendas de Autonomía se presta atención social, psicoeducativa, psicológica o jurídica, entre otras. Además, la intervención requiere un trabajo comunitario y de coordinación con otros recursos, entre los que destacan los Centros Municipales de Atención

Social Primaria y entidades y asociaciones del entorno, que acumulan el 39,9% y 38% del total de coordinaciones realizadas. Se realizan también actividades grupales, 77 sesiones en 2022, divididas por áreas: las asambleas vecinales/área de la vida diaria, área de promoción de la autonomía, área de necesidades familiares y área de prevención de violencia de género y promoción de igualdad (51,9%, 23,4%, 15,6% y 9,1% respectivamente).

Durante el año 2022, 13 han sido las familias que han causado baja en el proyecto, 9 en el Espacio de Alojamiento y 4 en las viviendas de autonomía de la fase II. El 76,9% (58,3% en 2021) han sido salidas a otras soluciones habitacionales autónomas (viviendas de alquiler o familiares), mientras que el resto, dos familias han salido a otros recursos y una a las viviendas de la Fase II del proyecto. Estos resultados denotan el cumplimiento de objetivos del programa y son considerados un indicador de su eficacia.

3.3. Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales

Nombre recurso/programa/actuación	Pisos de Acogida Temporal para Familias Monomarentales.		
Población a la que se dirige:	Madres solas con hijos o hijas a su cargo, que se encuentran en situación de riesgo o dificultad social.		
Objetivo	Facilitar alojamiento e inserción social a las mujeres con hijos e hijas menores de edad en situación de vulnerabilidad.		
Número de familias usuarias en 2022	10		
Tasa de cobertura	125%		
Plazas ofertadas en 2022	8		
Presupuesto en 2022	25.000€	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos	Nº horas de intervención con mujeres: 836 Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 12		
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 8,3 sobre 10 (no todas las mujeres han realizado la encuesta por seguir en el recurso. Es a su salida cuando realizan la encuesta de satisfacción) Porcentaje de familias (mujeres) atendidas que cumplen todos los objetivos del proyecto: 60%		

Los Pisos de Acogida Temporal, proyecto de la Asociación Solidaridad con Madres Solteras, constituyen un recurso de alojamiento temporal y proporcionan una intervención psicosocial y educativa individualizada, encaminada a la autonomía y la adquisición de recursos propios.

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

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

segunda fase se lleva a cabo a través de dos pisos, con capacidad para cinco unidades familiares y destinados al afianzamiento de la intervención. En el año 2022 han sido 10 las familias, formadas por 10 mujeres y 12 menores de edad, las atendidas en el proyecto, datos similares a los resultantes años anteriores (10 y 9 familias, 2020 y 2021 respectivamente).

Todas las mujeres son de origen extranjero excepto una, sin ingresos (54,5%) o con ingresos por trabajo (27,3%).

Entrevistas individuales (59,8%) y tutorías psicológicas (23,4%) acumulan gran parte de las actividades desarrolladas en el proyecto. El resto de la intervención psicosocial y educativa se desarrolla a través de otro tipo de acciones como son acompañamientos o derivaciones a otros recursos.

Durante el año 2022, fueron 6 las familias que causaron baja en el proyecto, 4 de ellas hacia viviendas o habitaciones de alquiler y 2 hacia las viviendas de autonomía de la fase II.

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

Nombre recurso/programa/actuación	Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa (INCREFAM)		
Población a la que se dirige:	Familias con menores de 18 años en situación de acogimiento en familia extensa, incluidas aquellas que aún no han formalizado el acogimiento.		
Objetivo	Proporcionar respuesta a las necesidades de las familias con menores de edad en acogimiento en familia extensa, en su mayoría formadas por abuelos y abuelas.		
Número de familias usuarias en 2022	45		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	40.000 €	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos	Nº niños, niñas y adolescentes alojados: 61		
Principales indicadores de resultados	Puntuación media de satisfacción: 9,6 sobre 10. Porcentaje de familias que mejoran sus competencias parentales: 87,3%.		

El proyecto de Apoyo a Familias con Menores en Acogimiento en Familia Extensa pretende crear espacios de intercambio y respiro familiar promocionando información, prevención e intervención terapéutica a niños, niñas y adolescentes acogidos, así como acompañamiento y autoayuda entre las y los acogedores. Se desarrolla mediante convenio de subvención con la asociación INCREFAM (Infancia Creciendo en Familia de Madrid) y su acceso es directo, no requiere derivación previa de otros recursos comunitarios.

A lo largo del año 2022, se ha atendido a 114 personas pertenecientes a 45 familias distintas. Este dato supone un aumento en la actividad con respecto al año 2021, cuando fueron 102 las personas y 44 las familias que participaron en la actividad.

El 53,5% de las personas participantes son menores de edad, siendo mayoritario el grupo de 10 a 14 años. Entre las personas adultas hay una alta presencia de mujeres (71,7%) y de abuelos o abuelas acogedoras (86,8%).

El proyecto se estructura en base a tres líneas de trabajo: la creación de espacios de encuentro e intercambio para los familiares acogedores, la orientación y terapia individual en los casos en que proceda, así como el desarrollo de grupos de autoayuda. Bajo estas directrices, a lo largo del 2022 se han programado actividades orientadas tanto a las familias, como a personas acogidas y personas acogedoras, destacando por su nivel de participación el respiro familiar (16,6%), las excursiones de integración familiar (15,2%) el ocio entre iguales (12,1%) y el encuentro anual de personas acogedoras (10%).

INCREFAM mide anualmente la percepción de las y los participantes con el programa. Su resultado, indicador de la calidad subjetiva del servicio y de eficacia de los objetivos, ha sido, en todos los casos, superior o cercano al 9 (escala 0-10). Han sido los espacios de intercambio y el respiro familiar los que han destacado por tener la satisfacción más elevada (9,7), compartiendo, este año puesto y puntuación con la atención recibida (telefónica, presencial, sesiones informativas.) Destacamos la valoración de la atención en terapia familiar, talleres y grupos de autoayuda con un 9,4 sobre 10; y la mejora en un 87,3% de sus competencias parentales en las familias participantes.

3.5. Coordinación con el Sistema Judicial Madrid

Los servicios sociales municipales y el Consejo General del Poder Judicial disponen de un marco de colaboración institucional que tiene por objeto articular la respuesta a situaciones de conflictividad familiar. Esta actuación coordinada está materializada en la firma por parte del Ayuntamiento y del Decanato de los Juzgados de Madrid del Convenio para el desarrollo de programas de prevención y tratamiento de la conflictividad y/o violencia en el ámbito familiar.

La colaboración, está enfocada, por una parte, a disminuir el grado de litigiosidad en las situaciones de interrupción de la convivencia promoviendo procesos de mediación familiar intrajudiciales y para ello, el Ayuntamiento de Madrid dispone del Punto de Información sobre Mediación Familiar (PIM) en la sede de los Juzgados de Familia y facilita para el desarrollo del proceso de mediación familiar la asistencia a los Centros de Apoyo a las Familias (CAF).

Por otra parte, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los jueces su red de recursos de atención a las familias que viven en Madrid, con hijos /as y que se encuentran en situación de conflicto familiar:

- Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) ofrecen un entorno seguro y agradable y unos equipos interdisciplinares especializados que garantizan el desarrollo del régimen de visitas dictado por un juzgado de la manera más adecuada para el bienestar de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que requieren de este servicio para ver garantizado su derecho a relacionarse con familiares y personas allegadas.
- Dependiendo del grado de conflictividad que exista en la pareja que ha roto su relación de convivencia, los juzgados remiten a las familias a un Centro de Apoyo a las Familias (CAF) o al Centro de Intervención Parental (CIP) para que puedan acceder a un servicio

de orientación/intervención psicosocial que reduzca el conflicto y les capacite más para el ejercicio de sus funciones parentales.

- Cuando se identifican situaciones de NNA en grave riesgo los juzgados cuentan con la intervención que se puede hacer desde los Centros de Atención a la Infancia (CAI).

Desde 2018, se incluye un nuevo recurso que es objeto de intensa coordinación con el Sistema Judicial: el servicio de Coordinación Parental. Los jueces deben designar a la persona que actuará como coordinador o coordinadora de parentalidad y establecer por sentencia en qué áreas será necesario trabajar con la familia. El objetivo es intentar, como último recurso, disminuir el impacto negativo que sobre un menor esté teniendo el conflicto entre sus progenitores.

En 2022, desde el Sistema Judicial se derivaron a 282 familias nuevas de las cuales, un 70,6% provenían de los Juzgados de Primera Instancia /de Familia / y un 29,4% de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer. Estos datos suponen, con respecto al año anterior, un incremento del 3,1% de los casos procedentes de los Juzgados de Primera Instancia/de Familia/Instrucción y un descenso del 36,6% de los procedentes de Violencia sobre la Mujer.

77. TABLA DE DERIVACIÓN A SERVICIOS DE LOS CASOS NUEVOS SEGÚN JUZGADO DE PROCEDENCIA EN 2022

	Juzgados 1ª Instancia/ Familia/Instrucción		Juzgados Violencia contra la Mujer		Total	
	N	%	N	%	N	%
PEF	108	54,3	74	89,2	182	64,6
CAF	61	30,7	9	10,8	70	24,8
CIP (SOP/CP)	30	15	0	0	30	10,6
Total	199	100,0%	83	100,0%	282	100,0%

A lo largo del año 2022 se han atendido un total de 800 familias, de las cuales 282 son nuevas. Dichas familias han sido atendidas en los siguientes recursos y servicios:

- 80,1% de las familias son atendidas en PEF con motivo de su régimen de visitas;
- 8,8% en CAF con el objetivo de intervención familiar;
- 6,8% en el Servicio de Orientación Psicosocial especializado en situación de divorcio;
- 3,5% en Coordinación Parental; y
- 0,9% en Mediación Intrajudicial en CAF.

Una función importante de los mencionados recursos que atienden a las familias derivadas desde el Sistema Judicial es aportar información objetiva a éste para la toma de decisiones. En 2022 se remitieron al sistema judicial 1.149 informes desde (PEF, CIP y CAF) con esta finalidad.

Desde la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud se está realizando un trabajo conjunto con el Sistema Judicial y los Equipos Psicosociales centrando en un mejor conocimiento de los recursos que redunde en la mejora de la atención a las familias.

3.6. Casa Familias

Por último, hay que destacar el reto asumido por la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud de liderar la puesta en marcha de un nuevo modelo de atención integral a las familias, las Casas Familias.

Propuesta innovadora cuya pretensión es la de reunir diferentes recursos municipales dirigidos a familias, infancia y adolescencia que en la actualidad están dispersos en la geografía de nuestra ciudad, ubicándolos en un edificio municipal polivalente y versátil, que permite su uso compartido y garantiza una atención más integrada a las familias al evitar derivaciones e innecesarios desplazamientos.

Las Casas Familias pretenden aportar al nuevo modelo:

- Conexión entre las funciones preventivas y las asistenciales.
- Eficacia en la intervención al integrar los diferentes niveles de riesgo psicosocial.
- Eficiencia de los servicios profesionales, reduciendo las duplicidades y potenciando las sinergias.
- Facilidad en las derivaciones entre los dispositivos.
- Simplificación de los procedimientos de coordinación, facilitando la labor profesional y el acceso a los Servicios.
- Polivalencia de los espacios y reducción de costes.
- Integración de todos los servicios de familia e infancia y mayor facilidad en su acceso e identificación.

En noviembre de 2022 se inaugura Casa Familias “Eduardo Dato” en el distrito de Tetuán, situada en la calle San Enrique nº 16. Y con ella la primera experiencia del proyecto de integración de los siguientes servicios:

- Centro de Atención a la Infancia (CAI 5), dando cobertura a la ciudadanía de los distritos de Tetuán y Chamberí.
- Centro de Apoyo a las Familias (CAF 6), que da cobertura a la ciudadanía de los distritos de Tetuán, Fuencarral-El Pardo y Chamartín.
- Casa Grande, una de las cuatro existentes y que dan cobertura a toda la ciudadanía de Madrid.
- Y el Punto de Encuentro Familiar (PEF 1), que da cobertura a los distritos de Tetuán, Salamanca, Chamartín, Chamberí, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca y Hortaleza.

La Casa Familias del distrito de Tetuán pretende ser un servicio:

- Con capacidad para intervenir en las diferentes etapas del ciclo vital de la familia.
- Que diluya fronteras entre servicios y fortalezca las redes.
- Dotado de una estructura coordinada, organizada e interdisciplinar.
- Comunitario.
- Con alto valor a la prevención y a la detección.
- De promoción de la parentalidad positiva y apoyo a las y los progenitores en el desarrollo de sus capacidades parentales.
- Eficaz.
- Estratégico.
- Eficiente.
- Responsable.

3.7. Plan Estratégico Madrid, Ciudad de las Familias

El Ayuntamiento de Madrid, consciente de que la familia constituye uno de los pilares de las políticas locales y que, por su proximidad a la ciudadanía, le corresponde ofrecer oportunidades que garanticen y mejoren su bienestar, se está desarrollando un futuro Plan Estratégico Madrid, Ciudad de las Familias que tendrá como vigencia el periodo comprendido entre 2023 y 2026.

Este plan pretende articular toda la política municipal buscando un impacto en la vida de las familias madrileñas, así como en los proyectos de constitución de nuevas familias.

Se trata de un plan integral que tiene en cuenta a todas las familias de la ciudad y que se estructura en 5 ejes:

BLOQUE VI. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

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

La población a la que esta línea de actuación dirige sus esfuerzos está formada por las 503.905 personas de entre 0 y 17 años que, a fecha 1 de enero de 2022, residen en la ciudad de Madrid (Padrón Municipal de Habitantes) y, en particular, por aquellas y aquellos en situación de desprotección o en riesgo de exclusión social. La planificación de las actuaciones dirigidas a la población infantil y adolescente tiene en consideración los hallazgos de las investigaciones sociales realizadas al efecto y, en concreto, la información recabada de la Encuesta de Condiciones de Vida 2021 del Instituto Nacional de Estadística, que revela que el 32,5% de las y los menores de 16 años de la ciudad se encuentran en riesgo de pobreza o exclusión social (Indicador Arope). También se aborda en la encuesta la situación de carencia material severa (sufrida por el 6,8% de las personas menores de 16 años) y la baja intensidad laboral de los hogares, en la que se ven afectados el 6,7%. Estos datos ponen de manifiesto la pertinencia de centrar las actuaciones en esta población en riesgo.

Adicionalmente, es relevante la cifra de 1.809 menores de 18 años que se encontraban en Madrid, según el último dato disponible de 31 de diciembre de 2021, con medidas de protección establecidas por la Comisión de Tutela del Menor. Producto de ello, una parte de las actuaciones de esta Área de Gobierno van también dirigidas al retorno de las niñas y niños a sus hogares, capacitando a sus familias para que puedan ofrecerles un buen trato y un hogar que cubra sus necesidades de seguridad y protección.

Alineado al objetivo municipal de promocionar el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes, se aprobó por Acuerdo de 21 de enero de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el IV Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid 2020-2023. En 2022 se sigue la labor de impulso y coordinación de las actuaciones incluidas en el IV Plan así como el seguimiento y evaluación de su segundo año de vigencia.

La elaboración de este IV Plan contó con la participación de niños, niñas y adolescentes a través de las Comisiones de Participación de Infancia y Adolescencia (COPIA) de los 21 distritos de la ciudad, y con la colaboración de todas las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, las cuales se han comprometido en lograr un plan transversal, participativo, universal y preventivo que integre toda la política municipal a favor de este sector de población, estableciendo las prioridades y actuaciones a desarrollar en sus años de vigencia.

Por último, cabe de nuevo mencionar los centros y recursos de atención especializada a la infancia y adolescencia, anteriormente descrita como integradora de centros y servicios dirigidos a las familias, pues comprende también el bienestar de los niños, niñas y adolescentes de la ciudad. Estos centros y recursos son planificados, diseñados, gestionados, coordinados y evaluados por la Dirección General a través de la Subdirección General de Familias e Infancia, siendo los Departamentos de Protección de la Infancia y la Adolescencia y de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia, los

responsables de la mayor parte de las actuaciones. Con una participación inferior, el Departamento de Familia está también involucrado.

Dentro de las competencias delegadas en materia de infancia y adolescencia a través del Decreto de 4 de julio de 2019 antes mencionado, podemos señalar como claves para este apartado las siguientes:

- Favorecer la calidad de vida y potenciar las condiciones adecuadas para el desarrollo integral de la infancia y la adolescencia que garanticen el ejercicio de sus derechos.
- Impulsar y desarrollar acciones preventivas en el ámbito personal, familiar y comunitario dirigidas a mejorar la integración social y la autonomía de los adolescentes evitando su marginación.
- Prevenir, detectar precozmente y atender las situaciones de desprotección e intervenir con las familias, niños, niñas y adolescentes, favoreciendo la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección por situaciones de desamparo.
- Potenciar la participación de la infancia, adolescencia y de las familias en las políticas y acciones de su interés, canalizándola a través de asociaciones y/o órganos específicos.
- Coordinar las políticas y actuaciones específicas en materia de promoción y protección de las familias, la infancia y la adolescencia con otras administraciones públicas, y en especial, con la Comunidad de Madrid.

Por ello, en el ámbito de la infancia y la adolescencia, el Área de Gobierno tiene cuatro líneas de actuación prioritarias:

- Línea 1: Favorecer el desarrollo integral de la infancia y adolescencia y promover la defensa de sus derechos.
- Línea 2: Prevenir el riesgo de exclusión social e intervenir para minimizar sus consecuencias.
- Línea 3: Proteger a los niños, las niñas y los adolescentes en situaciones de desprotección.
- Línea 4: Coordinación con otras Administraciones Públicas competentes en la materia.

Las cuatro tienen en común la orientación hacia tres pilares básicos: protección, promoción de sus derechos y prevención del riesgo social.

1. LÍNEA 1. Favorecer su desarrollo integral y promover la defensa de sus derechos.

Uno de los grandes objetivos orientadores de las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid en materia de infancia y adolescencia radica en favorecer su desarrollo integral y promover la defensa de sus derechos. Los servicios que durante el año 2022 han desarrollado su actividad alineados a este objetivo se desarrollan a continuación.

1.1. Servicio de Participación para la Convivencia Democrática de la Infancia y la Adolescencia

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de Participación para la Convivencia Democrática de la Infancia y la Adolescencia		
Población a la que se dirige:	Niñas, niños y adolescentes.		
Objetivo	Garantizar el ejercicio del derecho de niñas, niños y adolescentes a ser tomadas y tomados en consideración, a estar representados por ellas y ellos mismos y a ser escuchadas y escuchados.		
Número de niños, niñas y adolescentes usuarias/os en 2022	10.508		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	583.427,04 €	% ejecutado	100%
Recurso web	Servicio de Participación	Perfiles redes sociales	Tw: COPIA I: Participandomadrid
Principales indicadores de procesos	Nº de niños, niñas y adolescentes sensibilizadas/os: 9.605 Nº puntos de participación: 108		
Principales indicadores de resultados	Mantenimiento de COPIA en los 21 distritos.		

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

Presente en 13 distritos y en el resto a través de contratos propios de los 8 distritos, el Servicio de Participación desarrolla su actividad en base a tres líneas de trabajo que pueden refundirse en dos: las actividades de sensibilización y dinamización de la población infantil y adolescente, por un lado, y, por otro, el impulso, apoyo y seguimiento tanto de los Puntos de Participación de la Infancia y la Adolescencia, como de las Comisiones de Participación de la Infancia y Adolescencia (COPIA).

El total de niños, niñas y adolescentes que en 2022 han participado en actividades de sensibilización asciende a 9.605, lo que supone un aumento del +35,1% respecto al año anterior y el inicio de una paulatina recuperación en las cifras desde el inicio de la pandemia en 2020.

Estos datos aumentan en 0,8 puntos la tasa de cobertura de 2021, ya de por sí insuficiente: el 2,8% del total de personas de 6 a 17 años de la ciudad de Madrid en 2022, y el 5,8% como máximo porcentaje alcanzado en 2018, ha recibido el tipo de formación en participación que aporta el proyecto.

Al margen de la evolución de los datos, destaca que las actividades de sensibilización agrupan al 91,4% del total de niños, niñas y adolescentes que participan del Servicio de Participación. Los Puntos de Participación constituyen la segunda de sus líneas de trabajo con mayor volumen de personas (8,6%), mientras que las COPIA, reúnen al 2,2% (porcentaje incluido en el de los Puntos de Participación, ya que las niñas, niños y adolescentes miembros de las COPIA provienen de dichos Puntos).

En el año 2022 ha habido un total de 108 puntos de participación con 903 participantes en los 13 distritos en los que ha intervenido el Servicio de Participación, espacios participativos integrados en centros escolares, asociaciones u otros lugares.

Las 21 COPIA de los distritos se han mantenido activas, y se ha producido un aumento del +8% en las personas participantes respecto a 2021 (404 participantes en 2022).

En el Servicio de Participación por sexo, el femenino (54,7%) supera en participación al masculino (45,3%) con 9,4 puntos de diferencia.

Respecto al volumen de participación entre los dos grupos de edad, el grupo de adolescentes supera al grupo de niñas y niños en un 41,8%: 70,9% de adolescentes y 29,1% de niñas y niños.

La mayoría de las personas con edades de 13 a 17 años es manifiesta en las actividades de sensibilización (75,5%), pero esta proporción desciende al 40,8% en las COPIA y al 22,1% en los Puntos. A la vista de estos resultados, resulta apropiado continuar la sensibilización del grupo de más mayores, conscientes de su menor fidelización, aprovechando la rentabilidad de las actividades en los y las más pequeñas como un impulso para reforzar las estructuras participativas.

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

Nombre recurso/programa/actuación	Red de Espacios de Ocio Autogestionados por Adolescentes "El Enredadero"		
Población a la que se dirige:	Adolescentes de 12 a 17 años.		
Objetivo	Fomentar el derecho de la adolescencia a participar en la vida pública y a apropiarse de su tiempo de ocio, promoviendo hábitos saludables y el desarrollo de una personalidad participativa, colaboradora y creativa.		
Número de adolescentes usuarias/os en 2022	2.962		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	485.000 €	% ejecutado	100%
Recurso web	Espacios de Ocio para Adolescentes	Perfiles redes sociales	@enredaderocentro @enredaderofuencarralelpardo @enredademoratalaz @enredaderopuentedevallecas @enredaderoretiro @enredaderovillaverde
Principales indicadores de procesos	Nº de Enredaderos existentes: 6		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de las personas participantes: 9,61 (escala del 0 al 10)		

Los centros de ocio autogestionados por adolescentes, denominados Enredaderos, son lugares en los que los y las adolescentes, de 12 a 17 años de la ciudad de Madrid, pueden llevar a cabo actividades recreativas y culturales que favorezcan su desarrollo y socialización facilitando la relación entre iguales. Así mismo, los Enredaderos son lugares en los que la adolescencia que acude puede debatir sobre aquellos asuntos que le afectan, ofreciéndole la oportunidad de participar y de promover su capacidad de autogestión.

La ciudad de Madrid ha contado con seis centros, ubicados en los distritos de Puente de Vallecas, Centro, Retiro, Hortaleza, Moratalaz y Villaverde. La red de El Enredadero se ha gestionado mediante convenio de subvención nominativa con la Federación INJUCAM para la Promoción de la Infancia y la Juventud.

El número de participantes durante el año 2022 ha sido de 2.962, de los cuales 2.422 lo han hecho de forma presencial, lo que ha supuesto un decremento del 9,1% respecto al año 2021 (2.664), y 540 de forma telemática, lo que ha supuesto un incremento del 41% respecto al año anterior (383).

En relación con los perfiles de los participantes, el 56,2% han sido chicos, el 43,5% chicas y 0,3% otros. Así mismo, el 82,7% de los chicos y chicas participantes es de nacionalidad española y el 17,3% es de nacionalidad extranjera.

Los chicos y chicas de 14 años han sido los que más han participado, con un porcentaje del 21,8%, seguido del grupo de edad de los 13 años, con un porcentaje de 21,5%.

Como viene siendo habitual, los datos globales apuntan a un uso mayoritario de los espacios por parte de los chicos (56,2%), españoles (82,7%) y con una edad comprendida entre los 12-14 años (56,9%).

La idiosincrasia del proyecto realza el valor de las propuestas que los/as participantes realizan sobre la gestión de espacio, las actividades en los espacios de ocio y las actividades comunitarias. Se han registrado un total de 494 propuestas, de las cuales se han llevado a cabo 423, suponiendo el 85,6% del total. Las propuestas relacionadas con las actividades son las más numerosas, suponiendo un total de 383, lo que representa un porcentaje del 77,5% del total. Las propuestas de gestión del espacio han sido 84, lo que supone un 17% del total y las propuestas de actividades comunitarias han sido 27, 5,5% del total.

En cuanto al grado de satisfacción general del proyecto por parte de las y los participantes, al igual que en años anteriores, las puntuaciones siguen siendo muy altas, con una puntuación de 9,61 sobre 10. La participación en los grupos y en las actividades ésta muy bien puntuada por las y los participantes con 9,43 y 9,42 puntos sobre 10 respectivamente.

1.3. Centros Abiertos en Inglés

El Programa Centros Abiertos en Inglés tiene como objetivo favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral y, al mismo tiempo, proporcionar a escolares un variado aprendizaje de recursos y habilidades relativos a la convivencia, la educación en valores, la igualdad de género, el juego, el ocio y el deporte.

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

1.4. Centros Abiertos Especiales

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

1.5. Programa QuédaT.com

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

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

2. LÍNEA 2. Prevenir el riesgo de exclusión social de los niños, niñas y adolescentes e intervenir para minimizar sus consecuencias.

Es el segundo de los objetivos generales del Área de Gobierno en esta materia. Su alcance está ligado al desarrollo de tres importantes intervenciones que se desarrollan a continuación.

2.1. Servicio de Educación Social

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de Educación Social		
Población a la que se dirige:	Niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y sus familias con dificultades para ejercer sus responsabilidades parentales		
Objetivo	Mejorar las competencias personales de padres, madres y otras personas adultas en la atención y el cuidado de niños, niñas y adolescentes a su cargo, así como la de éstos en sus relaciones familiares, con sus iguales y con otros adultos.		
Número de niños, niñas, adolescentes y personas adultas usuarias en 2022	48.029		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	4.465053,32€	% ejecutado	100 %
Recurso web	Educación Social	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	•Número de Familias dadas de alta en Servicio de Educación Social: 3.258 •Niñas, niños y adolescentes atendidos en el servicio de educación social: 31.305 •Porcentaje de familias atendidas cuya prestación se inicia en un plazo máximo de 15 días hábiles: 99,7% (meta: 99,2%)		
Principales indicadores de resultados	•Valoración de la atención familiar recibida: 9,6 en una escala del 0 al 10 •Valoración de niños y niñas del derecho de ser escuchados: 9,7 en una escala de 0 a 10		

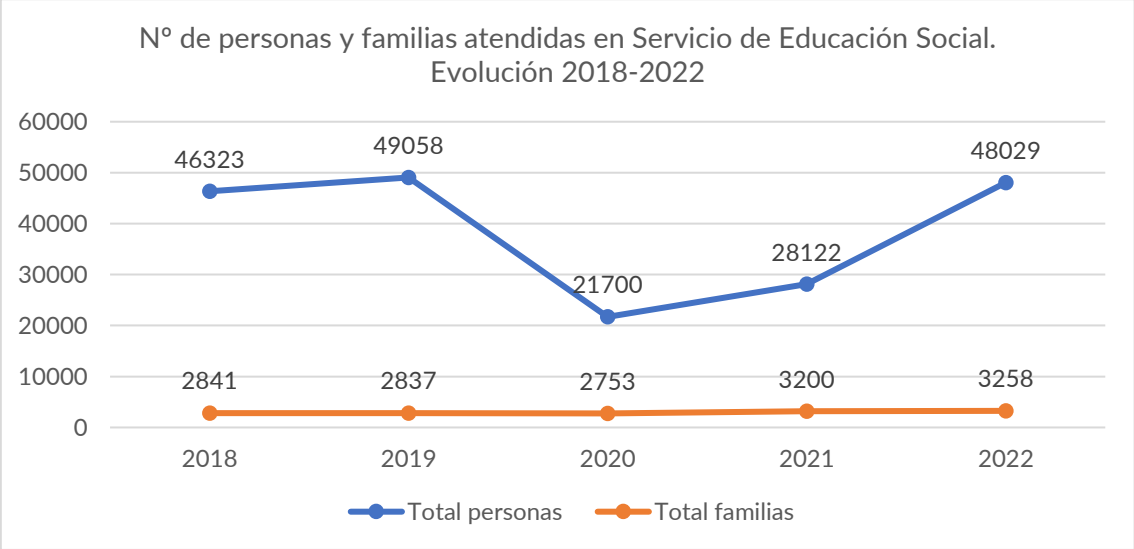
El Servicio de Educación Social proporciona apoyo y orientación a las familias para que mejoren sus competencias personales y parentales en la atención y cuidado de los niños, niñas y adolescentes a su cargo. Así mismo, las niñas, niños y adolescentes disponen de la posibilidad de contar con educadores y educadoras sociales para poder hablar de sus preocupaciones, tratar los conflictos personales o familiares en los que se encuentran y tener la oportunidad de conocer a otros iguales, con los que compartir actividades que mejoren su calidad de vida, que refuercen sus potencialidades, así como disfrutar de un ocio positivo. Igualmente, apoya por medio de actuaciones orientadas a mejorar la convivencia familiar y disminuir las dificultades y problemas relacionales, de integración o de aislamiento social.

Se presta a través de un equipo de educadoras y educadores sociales y se accede a través de los servicios sociales municipales. Los servicios que se prestan son los siguientes: atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar, acompañamiento a las familias a recursos para promover su autonomía, atención a grupos socioeducativos para mejorar sus competencias personales y atención a niñas, niños y adolescentes en su entorno cotidiano para prevenir situaciones de riesgo social.

Desde el servicio de Educación Social en el año 2022 se ha atendido 48.029 personas, de las cuales 28.184 (58,7%) eran mujeres y 19.845 (41,3%) eran hombres. El volumen de personas atendidas ha aumentado en un +70,8% respecto al 2021.

Los datos de atención del 2022 dan cuenta de una visible recuperación de los efectos provocados por la pandemia alcanzando los niveles del año 2019 y anteriores. La actividad grupal, con 123 grupos realizados, ha aumentado en 1,9 veces la cifra de 2021 y la atención a las y los menores en su entorno con 18.254 participantes la ha duplicado (en 2,2 veces).

78. Gráfica de Evolución 2018 – 2022 del número de personas y familias participantes en el Servicio de Educación Social



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

Con respecto a la distribución por grupos de edad, el grupo más numeroso es el de adolescencia (24.143) seguido de los adultos (13.265). En menor proporción se han atendido a niños y niñas de 0 a 11 años (7.162) y a jóvenes de 19 a 25 años (3.459). Se mantiene la distribución porcentual que implica mayoría de adolescentes y de personas adultas, quienes acumulan el 50,3% y el 27,6%, respectivamente, del volumen de atención del servicio.

Salvo en el grupo de niñas y niños, en 2022 se vuelve a constatar mayor presencia femenina (las mujeres suponen el 58,7% del total). La nacionalidad predominante es, de nuevo, la española (65,7%), y el tipo de familias más habitual, la monoparental mujer (50,6%).

De los cuatro servicios en que se organiza la Educación Social, este año ha contabilizado un mayor número de participantes la atención a niños, niñas y adolescentes en su entorno cotidiano con un total de 34.862 personas (68,7%). La atención familiar en el domicilio pasa al segundo lugar este año con 11.340 personas atendidas (22,4%).

El carácter preventivo de la intervención profesional del servicio posibilita a las y los educadores sociales la detección de factores de riesgo que puedan estar presentes entre las personas y las familias atendidas. El 17,1% de la infancia y adolescencia y el 15,7% de las familias presentan déficits de habilidades sociales y personales. En contrapartida, destaca la cobertura de las necesidades básicas como un factor de protección que abarca al 25,1% de los niños, niñas y adolescentes, y la presencia de una actitud positiva al cambio en el 22,4% de las familias.

El compromiso municipal con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta Educación Social está avalado a través de su Carta de Servicios, aprobada en 2014, evaluada en marzo de 2022 y certificada de nuevo en diciembre de 2022, constituyéndose en garantía de su cumplimiento la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias que se realiza anualmente. La satisfacción general con el servicio recibido, en 2022 ha sido de un 9,60 sobre 10, al igual que en el año anterior hay una alta satisfacción general con el servicio de educación social. Aspectos como el trato recibido por parte del equipo de profesionales ha sido valorado con una puntuación media de 9,86. La utilización de un lenguaje claro y comprensible por parte del equipo profesional (9,76). Y también es muy elevada la valoración de la consideración por parte del equipo profesional de la opinión y participación de las niñas y niños adecuándose a su edad, la puntúan con un 9,75 de media. El 98,5% de las personas entrevistadas han percibido una mejora en su situación familiar a raíz de la intervención del Servicio de Educación Social.

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

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA)		
Población a la que se dirige:	Adolescentes y jóvenes de 12 a 21 años y de manera excepcional hasta los 23 años.		
Objetivo	Compensar déficits personales, familiares y sociales presentes en adolescentes y jóvenes que se encuentran en situación de riesgo o conflicto social.		
Número de adolescentes y jóvenes usuarios/as en 2022	3.995		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	3.337.257,11 €	% ejecutado	100%
Recurso web	ASPA	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Nº de sesiones de actividades grupales realizadas el Programa ASPA en el año: 2.029		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los/las adolescentes atendidos/as en el Programa ASPA: 4,7 (escala del 1 al 5) % de contratos de trabajo sobre el total de adolescentes : 52,9%		

El Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA) desarrolla diversas actuaciones que fortalecen las capacidades de los adolescentes y jóvenes a los que va dirigido y los prepara hacia una vida adulta e independiente.

El Programa ASPA dispone de 9 centros, organizados en 7 zonas que dan cobertura a toda la ciudad de Madrid a través de 5 líneas de actuación con estos jóvenes:

- Actuaciones de apoyo socioeducativo para la prevención de situaciones de riesgo social por desatención familiar, entornos urbanos degradados, pobreza desigualdad o discriminación.
- Actuaciones de apoyo a la autonomía personal y al tránsito a la vida adulta, especialmente dirigido a adolescentes que se preparan para abandonar el sistema de protección.
- Actuaciones de apoyo a adolescentes progenitoras/es favoreciendo su capacitación para el cumplimiento de sus responsabilidades como madres/padres y ofreciendo apoyos que permitan disfrutar de sus propios derechos
- Actuaciones de prevención de la violencia, en cualquiera de sus modalidades, incluyendo tanto al autor como a la víctima.
- Actuaciones de apoyo prelaboral acompañando en la incorporación laboral como elemento clave para una transición a una vida adulta autónoma.

La línea de actuación de apoyo pre- laboral ha realizado el mayor número de atenciones, un 63,3% del total de participantes, siendo estos fundamentalmente mayores de 18 años, seguida por la línea de apoyo socioeducativo, que ha atendido un 22,1% del total de participantes.

En las líneas de actuación dirigidas al apoyo a jóvenes progenitoras, prevención de la violencia y a la autonomía personal y tránsito a la vida adulta se han atendido un 7,1% 5,5% y un 2% del total respectivamente.

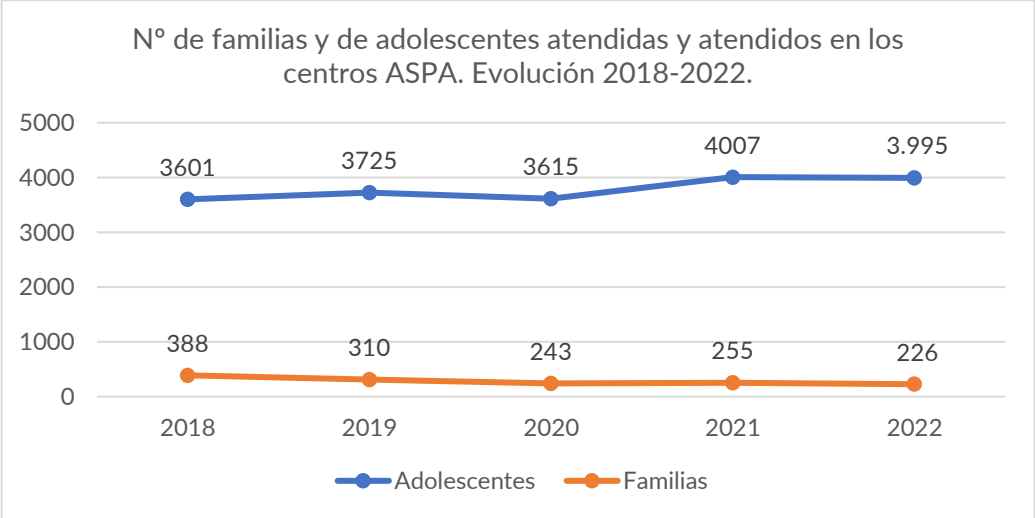
A lo largo del año 2022, los centros ASPA han atendido a un total 3.995 personas, lo que supone un sensible descenso respecto al año anterior (4.007 personas atendidas en 2021).

En relación con el acceso al programa, hay que destacar que 1.752 jóvenes proceden de derivaciones realizadas por parte de los centros municipales de servicios sociales y 1.491 acuden por iniciativa propia; de lo que se deduce la buena acogida que tiene el programa entre la población destinataria.

El perfil sociodemográfico de los y las participantes en el programa ha sido similar al de años anteriores: la población española participante ha sido 2.781 personas, lo que supone un 69,6%, mientras que la población extranjera ha sido de 1.214 personas (30,4%). Si diferenciamos por sexo, han sido atendidas 2000 chicas (50,1%) y 1.995 chicos (49,9%). La franja de edad más numerosa es la formada por participantes con edades comprendidas entre 18 y 20 años, suponiendo un 47,6% del total.

Además de la intervención con adolescentes y jóvenes, desde el Programa ASPA se realiza un trabajo complementario con sus familias. En el año 2022, se ha trabajado con 226 familias, 29 menos que en el año 2021, entre las que predominan las formadas por una mujer con uno o más hijos/as (40,7%). En este trabajo con las familias, se han abordado déficits de habilidades personales y sociales (23,5% de las familias), dificultades de las y los progenitores para aplicar normas y límites (21,2%) y dificultades relacionadas con actitudes violentas (14,6%).

79. Gráfica de Evolución 2018-2022 del número de familias y de adolescentes participantes en los centros ASPA



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

El programa ASPA también realiza un importante trabajo grupal. En 2022 se han desarrollado 148 actuaciones grupales en las que han participado 3.310 adolescentes y 220 familias. De esas 148 actuaciones orientadas a dotar de una mayor autonomía a los jóvenes, 55 han tenido como

objetivo la adquisición de competencias personales, 39 han estado dirigidas a la adquisición de competencias laborales, y 33, a la capacidad de gestión de un ocio saludable.

El peso que las actuaciones de apoyo pre- laboral tienen sobre el conjunto de la actividad de los centros ASPA, explica que la inserción profesional sea un indicador muy representativo de la eficacia de la intervención. En el año 2022 se han formalizado 2.114 contratos, 149 contratos más que en 2021. Esta es la cifra más alta desde 2018, lo que pone de relieve una mejora del acceso al mercado laboral después del año de pandemia y la llegada de la "nueva normalidad". De estos 2.114 contratos, el 53,4% lo han firmado mujeres, disminuyéndose este porcentaje en un 2,4% respecto a 2021. Respecto a los hombres, el porcentaje de contratos formalizados ha sido de 46,6%. Para lograr estos resultados, durante el año 2022 el programa ASPA ha contactado con 437 empresas con las que ha realizado intermediación laboral.

La hostelería ha continuado siendo el sector profesional con mayor proporción de contratos, acumulando el 27% del total, le sigue el comercio con el 21,2%. El sector del almacén es el que más ha aumentado respecto a 2021 (con un 9,5%), suponiendo el 17,7% del total de contratos.

Con objeto de avanzar hacia un modelo de mejora continua, en los centros ASPA se mide la percepción con el servicio prestado a los/las participantes, tanto a nivel individual como grupal. En 2022, el 96,2% de las personas encuestadas manifestaron sentirse "muy satisfechas" con el servicio recibido.

2.3. La Quinta Cocina

Nombre recurso/programa/actuación	La Quinta Cocina		
Población a la que se dirige:	Jóvenes de 16 a 23 años.		
Objetivo	Capacitar profesionalmente a jóvenes a través de la formación como ayudantes de cocina y de camarero/a, de cara a su posterior inserción laboral y social.		
Número de jóvenes usuarios/as en 2022	138		
Tasa de cobertura	115%		
Plazas ofertadas en 2022	120		
Presupuesto en 2022	499.670,91€	% ejecutado	100%
Recurso web	LQC	Perfiles redes sociales	I: Espacioabiertoqm Tw: EspacioQM
Principales indicadores de procesos	% alumnos/as que finalizan la formación teórico-práctica en la 10ª edición: 32,7% % alumnos/as que finalizan la formación teórico-práctica en la 11ª edición: 50% % alumnos/as que finalizan la formación teórico-práctica en la 12ª edición: Previsión de 58,1% Nº de actividades complementarias realizadas: 124. Nº de actividades formativas en colaboración con otros recursos (Policía municipal, SAMUR y Bomberos): 13		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los/las alumnas participantes en las ediciones terminadas en el año: 9,26 (escala del 0 al 10)		

El proyecto “La Quinta Cocina” tiene por objeto, por un lado, formar a jóvenes, de entre 16 y 23 años, en situación de riesgo de exclusión social como ayudantes de cocina y de camarero/a, favoreciendo su inserción sociolaboral y, por otro, regular la gestión del servicio de cafetería del palacete Quinta de los Molinos. Asimismo, para promover la sostenibilidad se han incorporado en su carta productos de comercio justo, de temporada y de proximidad.

La Cafetería Escuela está gestionada por un equipo multidisciplinar con formación en hostelería y experiencia en la intervención con adolescentes y jóvenes.

Anualmente se realizan 3 ediciones, con un total de 120 plazas. La metodología empleada es la de “aprender haciendo”, lo que facilita la formación y la permanencia de los y las jóvenes que no se han adaptado a otros recursos formativos, y consiste en 4 meses de formación teórico-práctica en las instalaciones de la Quinta de los Molinos y 2 meses de prácticas en restaurantes colaboradores.

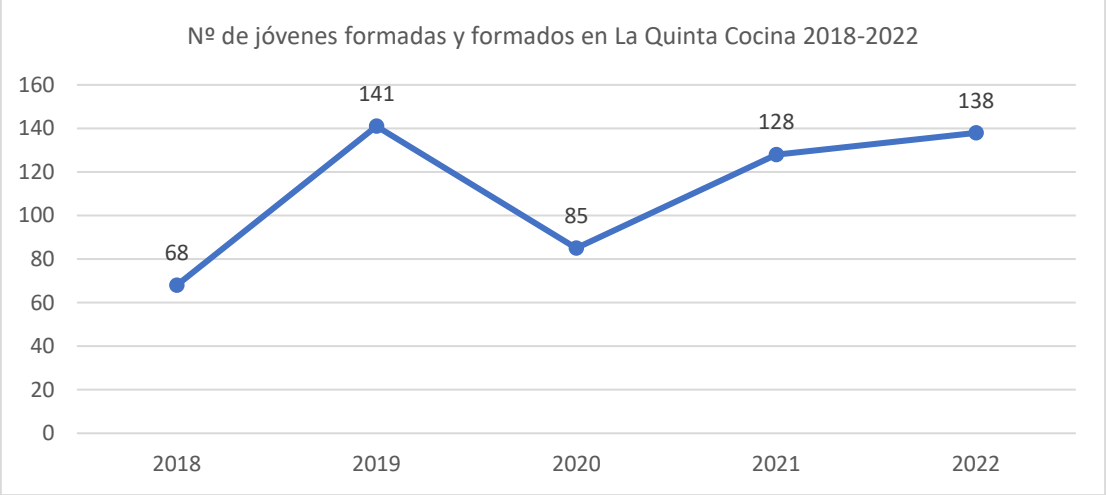
Durante el año 2022, la escuela ha formado a 138 jóvenes en las tres ediciones que se han llevado a cabo.

El acceso de los participantes ha sido mayoritariamente por iniciativa propia, suponiendo un total de 52 participantes (37,7%). Hay que destacar también que 36 participantes han accedido a través de programas de empleo lo que supone el 26,1%.

En cuanto al perfil de la población participante, los hombres han sido mayoría con un 78,3% del total, frente a las mujeres, con una participación del 21,7%. Así mismo, los participantes de nacionalidad extranjera son mayoría con un 78,3%. Por edades, destaca el grupo de 18 a 23 años con un 78,3%. El grupo de edad de 16 a 17 años supone el 23.4%.

Al finalizar la formación y las prácticas se elabora con cada alumno y alumna un plan individualizado de empleabilidad orientado a conseguir su inserción sociolaboral.

80. Gráfica de Evolución 2018 – 2022 del número de jóvenes formados y formadas en La Quinta Cocina



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

La satisfacción del alumnado a la finalización de la actividad es elevada: el 96,2% se muestra muy satisfecha/o con el curso. El trato recibido por el profesorado ha sido lo mejor valorado por parte del alumnado con una puntuación media de 9,6, seguido de la organización y el funcionamiento del curso con un 9,47.

2.4. Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar

El Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar tiene como objetivo garantizar la asistencia regular del alumnado a los centros educativos en las etapas de escolarización obligatoria y, con carácter preventivo, intervenir en el segundo ciclo de Educación Infantil para favorecer la escolarización en etapas educativas posteriores.

El programa contribuye a la prevención del riesgo de exclusión y la minoración de las consecuencias, mediante actuaciones socioeducativas, aunque su finalidad última es eminentemente educativa. Por ello, se desarrolla con mayor concreción en el punto "Educación" de esta memoria.

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

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social		
Población a la que se dirige:	Jóvenes en situación de grave vulnerabilidad social entre 18 y 22 años, que participen activamente en algún programa de intervención prelaboral o educativa y que se encuentren en situación de calle o en riesgo de estarlo en la ciudad de Madrid, sin una red de apoyo formal o informal y sin recursos personales ni económicos para poder realizar un tránsito a la vida adulta con garantías.		
Objetivo	Favorecer en los participantes, la cobertura de las necesidades básicas, apoyando su acceso a un alojamiento adecuado y tendente a la vivienda normalizada y autónoma.		
Número de jóvenes usuarios/as en 2022	62		
Tasa de cobertura	No procede		
Presupuesto en 2022 (aportación municipal)	146.000 €	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos	% de jóvenes atendidas/os que reciben: Cobertura de necesidades básicas: 39,3%. Cobertura de necesidades básicas + alojamiento: 59%		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los participantes atendidos en el Programa: 9,72 (escala de 0 a 10)		

El Programa de Apoyo Residencial para la Vida Autónoma de Jóvenes en Situación de Grave Vulnerabilidad Social es desarrollado en convenio subvención nominativa con la Fundación ISOS (Instituto para la Sostenibilidad y la Solidaridad Social). Su finalidad es dar cobertura a las necesidades básicas de jóvenes en riesgo o situación de grave vulnerabilidad social a partir de un proceso de intervención global y de forma coordinada con programas de atención socioeducativa y prelaboral.

El 2022 ha sido el cuarto año que se ha llevado a cabo el programa y ha contado con la participación de 62 jóvenes, ocho más que en 2021.

Predomina entre las y los jóvenes el sexo femenino 58,1% (36) y la nacionalidad extranjera también con un 58,1% (36), principalmente magrebí (20). A pesar de esto, es relevante el aumento del número de jóvenes de nacionalidad española, que ha pasado de suponer el el 30,8% en 2020 al 37% en 2021 y 41,9% en 2022. Así mismo, también es relevante el aumento

del número de mujeres atendidas, 36 en el 2022, habiéndose incrementado progresivamente el número desde 2019 (10 en el 2019, 14 en 2020, 20 en 2021).

La procedencia de las personas incorporadas a este programa ha sido diversa: Un 37,1% (23), ha procedido de una situación de vida autónoma caracterizada por una gran vulnerabilidad, un 29% (18) ya se encontraba en situación de calle, un 27,4% (17) convivían en familias en situación de riesgo, y un 6,5% (4) han sido derivados por instituciones. Es también significativo el porcentaje de jóvenes, un 41,9% (26) que han sido tutelados por la Comunidad de Madrid hasta su mayoría de edad, un 3% más que en 2021.

El 59% (36) de las personas atendidas han precisado tanto la prestación de alojamiento alternativo como el apoyo en la cobertura de sus necesidades básicas de alimentación, transporte, vestimenta, comunicación/telefonía etc. El 39,3% (24) han precisado para su autonomía personal únicamente el apoyo en la cobertura de sus necesidades básicas.

La satisfacción de las y los participantes con la globalidad del servicio ha sido valorada con una puntuación de 9,72 en una escala de 0 a 10. Los cuestionarios analizados reflejan una alta conformidad (9,76) con las propuestas o soluciones que les han ofrecido, y con la comprensión de sus necesidades (9,72).

3. LÍNEA 3. Proteger a los niños, las niñas y los adolescentes en situaciones de desprotección.

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

3.1. Centros de Atención a la Infancia (CAI)

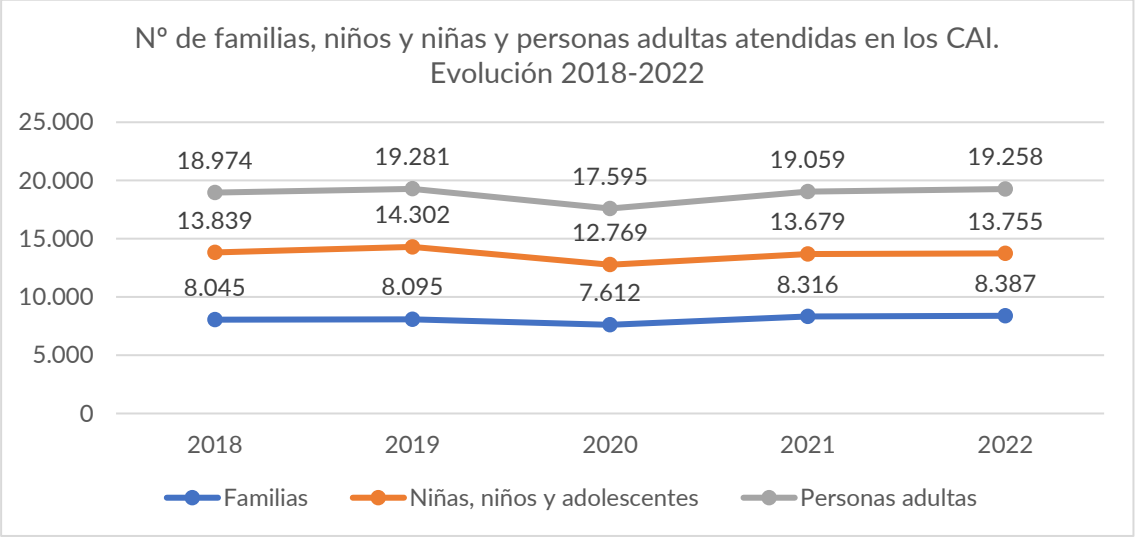
Nombre recurso/programa/actuación	Centros de Atención a la Infancia		
Población a la que se dirige:	Menores de 18 años en situación de riesgo grave y presunto desamparo y sus familias.		
Objetivo	Garantizar el buen trato a la infancia y el fortalecimiento de las familias mediante el acompañamiento, la supervisión y el tratamiento especializado, aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.		
Número de niños, niñas y adolescentes usuarias/os en 2022	13.755		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	5.961.051,45€	% ejecutado	100%
Recurso web	CAI	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Nº total de personas atendidas en CAI: 33.013 Nº de personas nuevas atendidas en CAI 2022: 8.415		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción media global personas adultas: 9 sobre 10. Satisfacción media global jóvenes: 8,9 sobre 10 Satisfacción media global (niños y niñas de 6-12 años): 4,2 sobre 5		

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los servicios de atención social especializada de la red municipal de protección a menores en la ciudad de Madrid. Tienen como misión específica la valoración y diagnóstico de las situaciones de riesgo grave y presunto desamparo de menores de 18 años, y la atención especializada a estos niños, niñas y adolescentes y a sus familias.

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

A lo largo del año 2022, los CAI han atendido a un total de 33.013 personas pertenecientes a 8.387 familias. Lo que supone un aumento del 0,9% respecto a 2021.

81. Gráfica de Evolución 2018 – 2022 del número de familias, niños y niñas y personas adultas atendidas en los Centros de Atención a la Infancia



Fuente: Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia. DGFIEyJ

Del total de personas atendidas, 13.755 (41,7%) son menores de 18 años y 19.258 (58,3%), personas adultas. En proporciones similares de las de años anteriores, predomina el grupo de adolescentes de entre 13 y 18 años (41,6%) y, con escasa diferencia, el de niños y niñas de 7 a 12 (34,1%), si bien el grupo de menores de 7 años tiene también una importante representación (24,2%). El grueso de personas adultas se encuentra entre los 36 y los 65 años (57,9%) y los tipos de familias mayoritarias son la nuclear y la monoparental mujer (36,1% y 29,7%, respectivamente).

Los servicios prestados en los CAI están certificados en su Carta de Servicios, aprobada en 2013, certificada en diciembre de 2022 y evaluada en marzo de 2022, y se dirigen tanto a menores y sus familias, como a profesionales que trabajan en su ámbito. Algo más del 43% de la actividad de los CAI recae en uno de los servicios orientados a las familias, el acompañamiento y la supervisión de aquellas que no están en tratamiento, y en un servicio dirigido a profesionales, el soporte técnico a recursos (19% y 24,2%, respectivamente). Del resto destacan el servicio de valoración inicial de situaciones de riesgo en los y las menores (18,2%), la evaluación de la situación familiar (12,3%) y el tratamiento familiar especializado (11,2%).

Una de las líneas de trabajo dirigidas a profesionales es la relativa a favorecer la prevención de situaciones de desprotección en menores y su detección temprana. Desde los CAI se diseñan e imparten acciones formativas grupales acerca de la prevención del maltrato infantil, que suelen contar con muy buena aceptación y alta participación. En 2022 se han organizado 63 y han participado 1.101 personas dato mejorado respecto al año anterior (18 grupos y 466 participantes en 2021) y acercándose a cifras anteriores a la pandemia (71 grupos y 1.345 participantes en 2019).

La Carta de Servicios también pone de manifiesto el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la calidad de la intervención prestada en los CAI, y es por ello que de forma anual se mide la percepción de niños, niñas, adolescentes y personas adultas. En 2022 la satisfacción general con

el servicio prestado ha sido elevada: el grupo de personas adultas ha manifestado sentirse muy satisfecho o satisfecha en un 87,99%; el grupo de jóvenes en un 85,26%; mientras que los niños y niñas se han sentido bastante o muy satisfechos en un 79,5%.

3.2. Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Nombre recurso/programa/actuación	Programa Atención a la Infancia en el Entorno Familiar		
Población a la que se dirige:	Menores de 18 años en situación de riesgo grave y presunto desamparo y sus familias cuando éstas tienen escasa o nula motivación para el cambio, así como situaciones de acogimiento en familia extensa.		
Objetivo	Favorecer la mejora de la calidad de la dinámica familiar, acompañar a la familia durante procesos críticos para que pueda proteger adecuadamente a niños, niñas y adolescentes, así como prevenir situaciones de desamparo y desprotección.		
Número de familias usuarias en 2022	507		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	1.169.102,77€	% ejecutado	100%
Recurso web	CAI	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Nº niños, niñas y adolescentes atendidas/os: 919		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción media global (adultos y jóvenes): 9,51 sobre 10. Satisfacción media global (niños y niñas de 6-12 años): 4,5 sobre 5		

El Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar presta una atención interdisciplinar psicológica, social y educativa a familias con menores de 18 años que presentan una escasa o nula motivación para iniciar o continuar un proceso de atención en los Centros de Atención a la Infancia. También se ocupa de la valoración de adecuación y del seguimiento de los menores en acogimiento familiar en familia extensa.

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

Una de las características de este programa es la de atender a gran parte de las familias en su propio domicilio (o en su entorno habitual), tratando así de adecuar las actuaciones profesionales al quehacer diario de las familias, interfiriendo lo menos posible en su día a día y permitiendo, al tiempo, observar en su propio medio la dinámica familiar. Con esta orientación, en 2022 se ha atendido a un total de 2.151 personas pertenecientes a 507 familias (541 en 2021 y 516 en 2020).

Entre el grupo de personas adultas (1.232) predominan las mujeres frente a los hombres (58,8% y 41,2%, respectivamente), mientras que en el de niños, niñas y adolescentes (919) la distribución por sexo es más paritaria (50,8% de mujeres y 49,2% de hombres).

Los abuelos y las abuelas, especialmente los maternos, constituyen el grupo de acogedores más numeroso (suponen, en promedio para los 3 CAI, el 49,6%). Los tíos o tías son los siguientes familiares acogedores con más representación en el programa (28% de media).

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

Nombre recurso/programa/actuación	Proyecto de mediación para la prevención del riesgo social de menores y juventud extutelada.		
Población a la que se dirige:	Personas menores de 18 años extranjeras no acompañadas en situación de desamparo y jóvenes extutelados en riesgo de exclusión.		
Objetivo	Facilitar la integración social de las y los menores extranjeros no acompañados y mayores de edad extutelados en situación de vulnerabilidad en la sociedad de acogida, a través de la mediación y el acercamiento de las distintas claves culturales.		
Número de niñas, niños y adolescentes usuarias/os en 2022	2.516		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022 (aportación municipal)	338.000 €	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos	Nº de jóvenes atendidos 2.516, de los cuales 203 son jóvenes extuteladas/os y 2.313 menores no acompañados.		
Principales indicadores de resultados	Nº de horas de mediación realizadas con menores: 2.829 (meta: 2.670). Nº de horas realizadas con jóvenes extutelados/as: 6.403 (meta: 5.550).		

El Proyecto Intermediación Intercultural interviene con menores de 18 años extranjeros no acompañados facilitando el proceso de integración educativa, social, cultural y laboral en la sociedad española. Se desarrolla en convenio de subvención nominativa con la entidad Cruz Roja Española a través de mediadores y mediadoras sociales. El acceso es directo, siendo los Centros de Primera Acogida de la Comunidad de Madrid el eje central a través del cual los niños, niñas y adolescentes se incorporan al proyecto.

En 2022 han participado en el proyecto 2.516 menores de 18 años. Este dato supone un incremento del +9,6% respecto a 2021 y de 2,6 veces respecto a la cifra de 2019, un año antes de la pandemia COVID-19.

El sexo masculino continúa siendo el mayoritario (94,5%), aumentando dicho porcentaje en 2,9 puntos respecto al año anterior, las mujeres, por otro lado, han pasado de representar un 8,4% del total de personas usuarias en 2021 a solo un 5,5% en 2022. Predominan las personas de nacionalidad marroquí (89,4%) y, a considerable distancia, la nacionalidad española (2,6%).

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

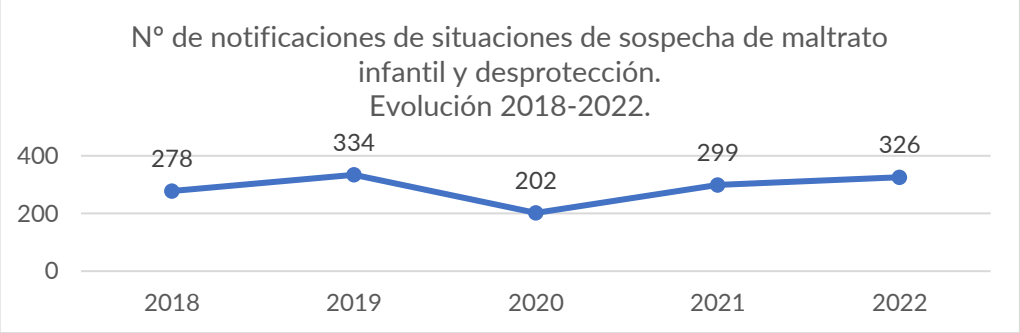
3.4. Colaboración con SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL

Nombre recurso/programa/actuación	Sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección.		
Población a la que se dirige:	Niñas, niños y adolescentes.		
Objetivo	Asegurar la valoración y atención social de las sospechas de malos tratos a la infancia y adolescencia detectadas a través de SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL.		
Número de niñas, niños y adolescentes usuarias/os en 2022	326		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	No procede	% ejecutado	No procede
Principales indicadores de procesos	Nº de casos notificados con expediente en servicios sociales: 216		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de casos en seguimiento (en ASP, CAI, ETMF, CAF, Educación Social, ASPA, Programa de Absentismo Escolar, Enredaderos, Quedamos al salir de Clase, etc): 100%		

El sistema de notificación de situaciones de sospecha de maltrato infantil y desprotección asegura la valoración y atención social de las niñas, niños y adolescentes a partir de la colaboración del Servicio SAMUR-PC, notificante, y el Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y la Adolescencia, receptor de la información. Este último es el responsable de remitir los casos al Departamento de Atención Social Primaria del distrito correspondiente y, si procede, al Centro de Atención a la Infancia de referencia.

Durante el año 2022, se recibió notificación de 326 casos, 27 más que los detectados en 2021. La mayor parte de las notificaciones recibidas son de menores residentes en el municipio de Madrid y suponen el 95,4 % del total.

82. GRÁFICA DE EVOLUCIÓN 2018 – 2022 DEL NÚMERO DE NOTIFICACIONES DE SITUACIONES DE SOSPECHA DE MALTRATO INFANTIL Y DESPROTECCIÓN



Fuente: Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. DGFIEyJ

En relación con el perfil de la población atendida en el año 2022, la mayoría de las notificaciones son de niñas y adolescentes chicas con un 58,6%. El grupo de edad con mayor número de notificaciones es el comprendido entre la franja de edad de los 12 y 18 años, con un 51,2%. En cuanto a la nacionalidad de los y las menores, la mayoría son de nacionalidad española, con el 57,7%.

En cuanto a la tipología del maltrato detectado por SAMUR PC, destaca la sospecha de maltrato físico y emocional, con un 39,1% y 31,5%, respectivamente, seguido de los casos de negligencia con un total del 19,4%. En menor medida, se han detectado casos de abuso sexual, el 5,7% y de abandono, el 4,3%.

Entre las situaciones de especial dificultad que se detectan en las familias y que afectan a los menores, destacan: la responsabilidad familiar no compartida (38,3%); el posible maltrato por parte de la madre (38%), del padre (26,7%), y de ambos (18,7%); relaciones conflictivas de pareja tras separación (35,3%), y violencia de género, (20,2%). En el 26,7% de los casos notificados, ha supuesto el traslado del menor a centro hospitalario o centro de acogida.

Este año los/as agentes tutores de la policía municipal son los/as que han detectado más posibles situaciones de maltrato en la infancia y la adolescencia con un 25,2%. Los centros escolares siguen siendo uno de los principales ámbitos donde se detectan este tipo de casos, en el año 2022, han notificado el 23,6% del total. También es destacable el papel que ocupan en la detección de casos la policía nacional, con un 17.8%.

En cuanto al lugar de atención de los y las menores, se produce principalmente en los propios centros escolares con un total del 39,3% de las intervenciones. Le siguen las realizadas en el domicilio familiar con un 19,6% del total y en comisaría con el 15,3% de las notificaciones.

3.5. IV Plan de Infancia y Adolescencia de Madrid 2020-2023

El IV Plan, cuya vigencia se extiende de 2020 a 2023, tiene vocación de continuidad y mejora, pues muchos de los retos que en él se recogen demandan la experimentación de nuevos enfoques de trabajo y una labor sostenida a largo plazo. Está dirigido a la población menor de dieciocho años residente en el municipio de Madrid, pero también tiene en cuenta las familias o personas tutoras y, en general, las personas adultas del entorno de los y las más jóvenes,

buscando su colaboración y compromiso para hacer respetar sus derechos y cooperar en la mejora de sus condiciones de vida.

Este plan se estructura en 6 líneas estratégicas:

4. LÍNEA 4. Coordinación con otras administraciones públicas competentes en la materia.

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

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

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

Las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF) son órganos colegiados de ámbito distrital establecidos en la Ley 18/1999, de 29 de abril, Reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. Constituyen el espacio donde los y las profesionales valoran de forma coordinada las propuestas de medida de protección y el seguimiento de los casos, unificando criterios y optimizando la protección de los y las menores de 18 años de la ciudad. En las CAF participa personal técnico del Área de Protección del Menor de la Comunidad de Madrid, del Sistema Público de Protección del Ayuntamiento de Madrid, así como otros y otras profesionales recogidos en el artículo 15.3 de la citada ley.

Según los últimos datos disponibles, en el año 2021, la Comisión de Tutela del Menor adoptó 304 medidas de protección, de las cuales el 85,2% fueron tutelas y el 14,8%, guardas. Con relación al tipo de acogimiento, el residencial sigue siendo el más frecuente: ocurre en, aproximadamente, 6 de cada 10 niños o niñas con medida de protección, y presenta mayor incidencia en las guardas, donde el 77,8% son acogimientos residenciales, que en las tutelas, donde el porcentaje desciende al 61,4%.

El número de medidas adoptadas en 2021 supone un aumento del 4,5% (13 más) respecto a las adoptadas en 2020. Los porcentajes de un año a otro respecto al tipo de acogimiento no presentaron diferencias significativas.

Una mirada global a las medidas de protección nos da el dato total de 1.809 medidas activas a 31 de diciembre de 2021, dos más que en 2020. Las medidas de tutela abarcan la gran mayoría con un 87,5%, las de guarda ocupan el segundo lugar con un 7,1% y, en tercer lugar, los casos en que todavía subsiste, las medidas de promoción de acogimiento (5,4%).

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

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

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

Durante el año 2022, los tres Consejos han continuado el desarrollo de las funciones que les son propias. Los Consejos Locales de Atención a la Infancia y Adolescencia han realizado 33 sesiones plenarias en 15 distritos, dato, bastante superior al de 2021 (17 sesiones y 11 distritos) y

acercándose a la media de sesiones realizadas en los años anteriores a la pandemia (44 en 2019 y 42 en 2018).

El Consejo de Área de Atención a la Infancia y Adolescencia, por su parte, no celebró sesión plenaria en 2022. La última se celebró el 23 de junio de 2021

.

BLOQUE VII. DISCAPACIDAD

La Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud asumió en 2021 la competencia de promover, impulsar y desarrollar programas y medidas específicas dirigidas a mejorar la integración social y la autonomía de las personas con discapacidad y sus familias (Acuerdo de 4 de febrero de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se modifica el Acuerdo de 4 de julio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social).

Es una línea de actuación que dirige sus actuaciones a las 208.944 personas que, según los últimos datos ofrecidos por la Comunidad de Madrid y correspondientes a 2021, tienen un grado de discapacidad reconocido y residen en la ciudad. Por tipología, el 58,5% de esas personas tiene discapacidad física, el 26,1% psíquica y el 14,1% sensorial. Las mujeres con discapacidad (52,2%), superan un 4,4% el porcentaje de hombres (47,8%).

Es el Departamento de Apoyo a la Discapacidad el que asume las actuaciones dirigidas a promover la igualdad, inclusión social y la accesibilidad universal para las personas con discapacidad, contribuyendo de ese modo a los Objetivos del Desarrollo Sostenible nº 10 y 11.

1. CENTROS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Nombre recurso/programa/actuación	Centros para la atención a personas con discapacidad: Centro Ocupacional Villaverde y Centro de Día Navas de Tolosa.		
Población a la que se dirige:	Personas afectadas por una discapacidad intelectual moderada o grave.		
Objetivo	Conseguir el máximo desarrollo de las capacidades y posibilidades de integración social y laboral de las personas afectadas por una discapacidad intelectual moderada o grave.		
Número de personas usuarias en 2022	135		
Tasa de cobertura	100% en el Centro Ocupacional 98% en el Centro de Día		
Plazas ofertadas en 2022	130		
Presupuesto en 2022	1.287.912 € (financiación del Ayuntamiento de Madrid: 236.035,34 €)	% ejecutado	91,63%
Principales indicadores de procesos	CENTRO OCUPACIONAL VILLAVERDE Número de participantes en las actividades organizadas en las distintas Áreas de Intervención del Centro Ocupacional: 349 (206 Mujeres y 143 Hombres) CENTRO DE DÍA NAVAS DE TOLOSA Número de participantes en las actividades organizadas por el Centro de Día: 196 (80 Mujeres y 116 Hombres)		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción general con el servicio del Centro ocupacional: 85,7% de las personas usuarias tienen una valoración positiva (escala: valoración positiva/normal/negativa) Satisfacción general con el funcionamiento del servicio del Centro de Día: 2,2 (escala del 1 al 5). Último dato disponible de 2020.		

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con dos centros de titularidad propia para la atención a personas con discapacidades: el Centro Ocupacional Villaverde y el Centro de Día Navas de Tolosa. Los centros están integrados en la Red Pública de Centros de la Comunidad de Madrid en base a un Convenio con la Comunidad de Madrid.

El Centro Ocupacional Villaverde, atiende a personas con discapacidad intelectual, no gravemente afectadas, proporcionando habilitación, desarrollo personal e integración social a personas cuya discapacidad les impide de forma provisional o definitiva, integrarse social y laboralmente.

El Centro de Día Navas de Tolosa, atiende a personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas y proporciona servicios de rehabilitación, cuidados personales y asistencia especializada, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

Estos centros son gestionados por la entidad AFANDICE (Asociación de Familias de Niñas y Niños Diferentes con Cuidados Especiales).

En los dos centros se llevan a cabo prestaciones de estancia diurna. El Centro Ocupacional Villaverde, con capacidad para 80 personas, desarrolla un área ocupacional, con talleres de manipulados, jardinería, encuadernación y carpintería; un área de inserción laboral, enfocada a la inserción a través de un Centro Especial de Empleo o de empresas ordinarias; atención psico-social; formación permanente; habilitación para la vida diaria; servicios de comedor y transporte y actividades de ocio y tiempo libre.

El Centro de Día Navas de Tolosa, que dispone de 50 plazas, ofrece estancia diurna y manutención; cuidado personal, que se desarrolla prestando la ayuda precisa en el grado necesario para la realización de las actividades; atención especializada; servicios de comedor y transporte y actividades de convivencia y animación sociocultural.

La ocupación media de ambos centros ha sido del 94,5%.

En 2022 se ha atendido a 135 personas en los centros de atención a personas con discapacidades, un 1,5% menos que en el año anterior. El número de personas con discapacidad intelectual moderada usuarias del Centro Ocupacional Villaverde asciende a 86, de las cuales el 59,3% (51), son mujeres y el 40,7% (35), hombres. Las otras 49 personas tienen discapacidad intelectual grave y son usuarias del Centro de Día Navas de Tolosa, y de ellas el 40,8% (20) son mujeres y el 59,2% (29), son hombres.

2. PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR

Nombre recurso/programa/actuación	Programas de Respiro Familiar		
Población a la que se dirige:	Personas afectadas de daño cerebral sobrevenido y personas con discapacidad intelectual, física y orgánica.		
Objetivo	Apoyar y descargar a familiares y/o personas cuidadoras principales de la atención permanente que requiere el cuidado de las personas con discapacidades.		
Número de personas usuarias en 2022	1.666		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	310.000,00€	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos	Nº de actividades de ocio y tiempo libre realizadas: 117 Nº de personas que asisten a las actividades organizadas por la entidad: 1.762 Nº de servicios de apoyo domiciliario realizado: 1.059		
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción de los/as beneficiarios/as con las actividades: 8,92		

El Ayuntamiento de Madrid dispone de tres programas de Respiro Familiar para personas con discapacidades en función de la población a la que se dirigen: Programa de Respiro Familiar para personas afectadas de daño cerebral sobrevenido, Programa de Respiro Familiar para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo y, por último, Programa de Respiro Familiar para personas con discapacidad física y orgánica.

Los tres prestan apoyo a las familias y/o personas cuidadoras principales de las personas con discapacidades, a fin de procurarles tiempo y espacio para el descanso y para el desarrollo de actividades de vida social, al tiempo que se promueve la autonomía, integración y participación de las personas con discapacidades. Incluyen actividades de apoyo en los domicilios a través de cuidados en momentos puntuales y en función de la situación familiar, actividades lúdicas, como salidas de fin de semana, excursiones o campamentos y actividades culturales o de ocio y tiempo libre, y estancias en recursos de alojamiento especializados para fines de semana y otros periodos similares.

Se desarrollan a través de convenios con la Asociación de daño Cerebral Sobrevenido de Madrid (APANEFA), Plena Inclusión Madrid (Organización de entidades a favor de personas con discapacidad intelectual de Madrid) y la Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA COCEMFE -Madrid).

Del total de personas con discapacidades atendidas en los Programas de Respiro Familiar en 2022, el 43,2% son mujeres (720) y el 56,8% hombres (946). Respecto al año anterior, ha habido un aumento del 7,4% de personas usuarias (1.551 en 2021), manteniéndose los porcentajes por sexo.

3. PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de Información y Orientación.		
Población a la que se dirige:	Personas con discapacidad intelectual, física y orgánica.		
Objetivo	Facilitar información y orientación social sobre discapacidad intelectual, física y orgánica.		
Número de personas usuarias en 2022	32.393		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	243.748,00€	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos	Número de demandas recibidas de información y orientación en materia de discapacidad: 32.393 (17.724 mujeres, 14.214 hombres y de 455 no se dispone del dato desagregado por sexo)		
Principales indicadores de resultados	Valoración media de la satisfacción con el servicio de información y orientación: 8,5		

Este servicio desarrolla acciones de información y orientación especializadas dirigidas a personas con discapacidades, familiares, entidades y profesionales del ámbito, y ciudadanía en general. Entre sus actividades se incluye la elaboración y divulgación de materiales sobre discapacidades, el desarrollo de actividades formativas y la orientación jurídica a las personas con discapacidades y/o a sus familias.

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

Del total de consultas realizadas al servicio de información y orientación especializado en discapacidades (32.393), el 54,7% son de mujeres (17.764), el 43,9% de hombres (14.214) y del 1,4% (455) no se dispone del dato desagregado por sexo. Respecto a 2021, se ha producido un aumento del total de consultas realizadas del 5,4% (1.652 consultas más).

4. PROGRAMA DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA (ILSE)

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de Intérprete de Lengua de Signos Española (ILSE).		
Población a la que se dirige:	Personas con discapacidad auditiva.		
Objetivo	Garantizar la comunicación de las personas con discapacidad aditiva en las gestiones presenciales ante el Ayuntamiento de Madrid, así como en las actividades organizadas por éste.		
Número de personas usuarias en 2022	904		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	40.000 €	% ejecutado	100%
Principales indicadores de procesos	Número de acciones de sensibilización a sobre el colectivo de personas sordas y/o con discapacidad auditiva realizadas: 56 Número de personas sordas y/o con discapacidad auditiva a las que se les presta orientación e información, atendidas presencial y telefónicamente: 586 Mujeres y 318 Hombres		
Principales indicadores de resultados	Valoración media de la satisfacción de las personas usuarias: 8,5		

Este servicio, que trata de suprimir las barreras de comunicación de las personas con discapacidad auditiva, presta acompañamiento para la realización de gestiones y trámites municipales a través de intérpretes de lengua de signos española. Además, ofrece información y orientación social sobre discapacidad auditiva.

El Servicio de Intérprete de Lengua de Signos se desarrolla a través de un convenio con la Federación de Personas Sordas de la CAM (FESORCAM).

Del total de personas atendidas en 2022 en el servicio (904), el 64,8% son mujeres (586) y el 35,2% hombres (318). Se ha producido un aumento del 13,1% en el número de personas usuarias respecto al 2021 (799), acercándose más a las cifras de atención anteriores a la pandemia (989 en 2019).

5. OFICINA MUNICIPAL PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA VIDA INDEPENDIENTE DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO (OVIDI).

Nombre recurso/programa/actuación	Oficina municipal para la promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo (OVIDI).		
Población a la que se dirige:	Personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo residentes en la ciudad de Madrid.		
Objetivo	Promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.		
Número de personas usuarias en 2022	385		
Tasa de cobertura	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	231.481,79 €	% ejecutado	100 %
Recurso web	OVIDI	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos	Número de demandas en el Servicio de Información y Orientación (SIO): 1.377 Número de personas usuarias en el (Plan de vida Independiente (PIVI): 82		
Principales indicadores de resultados	Este año 2022 no se dispone de encuestas		

Fruto del proceso de participación ciudadana de los presupuestos participativos del Ayuntamiento de Madrid del año 2017, surge el proyecto de la denominada Oficina Municipal de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo para la ciudad de Madrid. Este proyecto consiguió en una primera fase situarse entre los 10 proyectos más apoyados por las vecinas y vecinos de Madrid, convirtiéndose así en uno de los proyectos elegidos para ejecutarse con cargo a los presupuestos municipales.

Por ello, la Dirección General Familias, Infancia, Educación y Juventud impulsó durante 2021 la licitación de este contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía denominado "gestión de una oficina municipal para la promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo". Se trata de un servicio pionero a nivel estatal y especializado en el ámbito de la discapacidad intelectual y/o del desarrollo, inspirado en el denominado Movimiento Internacional de Vida Independiente, que ofrece información, orientación y apoyos personalizados a estas personas para fomentar su autonomía personal y que complemente los demás recursos existentes en la ciudad de Madrid.

Los dos principales servicios que se ofrecen actualmente en la OVIDI son:

- El Servicio de Información y Orientación (SIO) en materia de recursos, servicios y prestaciones a los que pueden acceder las personas con discapacidad intelectual.
- Y el servicio de elaboración de un Plan Individual de Vida Independiente (PIVI) por parte del/la profesional, previa propuesta del usuario/a sobre el apoyo que requiere.

En el año 2022, la OVIDI ha atendido a un total de 385 personas, que corresponden a 1.459 demandas (atenciones demandadas y PIVI) atendidas en el Servicio de Información y Orientación de las cuales, 1.377 fueron atendidas en el Servicio de Información y Orientación, (52% mujeres, 35,9% hombres, y del 12,1% restante no se dispone del dato desagregado por sexo). Y 82 personas fueron atendidas en el servicio del Plan Individual de Vida Independiente (63,4% hombres y 36,6% mujeres).

Del total de personas atendidas 29 (35,4%) se han incorporado a la plantilla municipal este año por haber superado el proceso selectivo convocado para proveer plazas de la categoría de Personal de Oficios y Servicios Internos del Ayuntamiento de Madrid para personas con discapacidad intelectual. Esta convocatoria pública ha sido la primera realizada en el Ayuntamiento de Madrid para el acceso de personas con discapacidad intelectual. A las 29 personas que han aprobado se les ha elaborado un Plan Individual de Vida Independiente en la OVIDI.

Además de estos servicios se pone a disposición de las personas con discapacidad intelectual de una "bolsa de horas" de apoyo personal, en función de sus necesidades y demandas. Se fomenta la participación inclusiva de las personas con discapacidad intelectual en actividades de la comunidad tales como ocio, cultura, deportes, espacios vecinales, etc. Se realiza un apoyo en la búsqueda de vivienda independiente y en las actividades de la vida diaria para facilitar su normalización en cuanto a reglas, hábitos de trabajo o convivencia. Se impulsa la autonomía personal y el desarrollo de recursos propios, participando en experiencias sociales, deportivas, culturales y la adquisición de las habilidades para la vida cotidiana. Se orienta y acerca a las familias al conocimiento y la reflexión sobre la discapacidad intelectual, tanto a nivel particular como en aspectos comunes y/o compartidos, así como en materia de Vida Independiente. Y se realiza un trabajo de derivación y coordinación con los servicios públicos de protección y/o servicios sociales, o atención primaria.

6. III PLAN MADRID INCLUYE

El III Plan Madrid Incluye recoge los compromisos de actuación en materia de discapacidades en la ciudad de Madrid 2023-2026 y organiza las actuaciones que se van a desarrollar para dar respuesta a las necesidades y demandas detectadas. Se van a ir adecuando las intervenciones municipales al modelo social de la discapacidad para incrementar las oportunidades de las personas con discapacidades en la ciudad de Madrid.

El 13 de diciembre de 2006 se aprobó la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y España firmó y ratificó la Convención y su Protocolo facultativo, por lo que desde el 3 de mayo de 2008 este cuerpo normativo internacional forma parte plenamente del ordenamiento jurídico español.

Este nuevo instrumento jurídico ha supuesto que se destaque la visibilidad de las personas con discapacidades dentro del sistema de protección de derechos humanos de Naciones Unidas.

La discapacidad es un fenómeno complejo que no contempla a las personas de forma aislada si no en la sociedad en la que vive. Dar respuesta a estas necesidades permite que las personas con discapacidades avancen hacia su autonomía personal pero también es necesario generar un entorno comunitario en igualdad de condiciones.

El III Plan Madrid Incluye es un plan de carácter social que tiene una voluntad transversal, se coordina con diferentes áreas e integra actuaciones de otras áreas de gobierno para trabajar transversalmente las discapacidades. Se estructura en cuatro ejes principales que son los siguientes:

- Concienciación, participación social y empoderamiento.
- Educación, cultura, deporte y ocio
- Empleabilidad, empleo y clima laboral
- Atención social, prestaciones y vida independiente.

Cada una de estas áreas se definen los objetivos generales y objetivos específicos en los que se desarrollan las actuaciones a desarrollar considerando a las personas no de forma aislada sino en su interacción con la sociedad y en la que participan las entidades, familias, personas con discapacidades y las áreas de gobierno.

7. OTRAS ACTIVIDADES DESTACADAS

7.1. El Consejo Municipal de la Discapacidad.

Es un consejo sectorial en materia de discapacidad, regulado mediante el Reglamento de Organización y Funcionamiento, aprobado por acuerdo Plenario de 30 de enero de 2009. Tiene naturaleza de órgano de participación ciudadana de carácter consultivo de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Participación Ciudadana de 31 de mayo de 2014, teniendo como fines canalizar la participación de las personas con discapacidad y sus familiares a través de las entidades, organizaciones e instituciones más representativas en ese sector de actuación en la ciudad de Madrid; promover y facilitar el intercambio, puesta en común y adopción de soluciones ante las nuevas necesidades que se plantean en relación a la atención de las personas con discapacidad y a la promoción del ejercicio de sus derechos y la garantía de igualdad de oportunidades.

Durante 2022 se convocó al Consejo Municipal de la Discapacidad para presentar el nuevo Modelo de Servicios Sociales Público aprobado por unanimidad en el Pleno del día 31 de mayo de 2022 y la presentación del plan de trabajo del III Plan Madrid Incluye.

El 10 de noviembre de 2022 se ha aprobado en Junta de Gobierno el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Madrid (PEAUM) para los próximos cuatro años 2022-2026 que aborda la accesibilidad de manera transversal y persigue conseguir entornos y servicios municipales más accesibles y que ofrezcan mayor calidad de vida para toda la población. En este Plan, han participado los diversos grupos de trabajo para la realización de propuestas concretas

en este ámbito y el Departamento de Apoyo a la Discapacidad ha formado parte del Grupo de Trabajo 1.

A lo largo de todo el año se mantienen reuniones y contacto fluido con todas las entidades que trabajan en defensa de los derechos de las personas con discapacidad, no sólo con las que mantienen un convenio de subvención nominativa con el Ayuntamiento de Madrid, sino también otras tantas que presentan sus proyectos de colaboración y aportan su conocimiento.

Se ha participado en diferentes jornadas con Universidades y con entidades sin ánimo de lucro para compartir el trabajo realizado y trasmitir experiencias.

8. OTRAS LÍNEAS DE TRABAJO. ACTUACIONES TRANSVERSALES A LAS MATERIAS DE FAMILIA, INFANCIA, ADOLESCENCIA Y DISCAPACIDAD.

Adicional al conjunto de recursos que forman la cartera de servicios de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud y que se han expuesto en los puntos anteriores, la línea de Subvención 1 de Parentalidad y desarrollo positivo de la infancia y la adolescencia del Plan Estratégico de Subvenciones 2022-2024, permite su convocatoria pública a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos sociales de familia, infancia y apoyo a la discapacidad en el municipio de Madrid.

Tanto la convocatoria pública de subvenciones como los convenios expuestos a lo largo de los tres bloques anteriores de esta memoria, están ligados a la voluntad municipal de fomentar la cooperación con entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro en relación con los programas de acción social en materia de familias e infancia y apoyo a la discapacidad, y su finalidad es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones (en adelante, PES) del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social para el periodo 2022-2024.

Los objetivos estratégicos del Plan Estratégico de Subvenciones 2022-2024 que se desarrollan, en parte, a través de esta línea de actuación son dos:

- “Promover la autonomía de los jóvenes y el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes y asegurar su protección, apoyando a las familias en la crianza y educación de sus hijos” y
- “Facilitar la autonomía de las personas mayores y de las personas con discapacidad y proteger a las personas dependientes”.

En 2022 se ha subvencionado a 82 entidades con un importe de 1.107.000,00 €, lo que supone un aumento del +53,8% respecto a la cuantía de subvención de 2021 (719.916,82 €). Respecto al año anterior se ha dado también un aumento en la población beneficiaria de las subvenciones concedidas, del +67,2% en el número de familias y del +23,2% en el número de niñas, niños y adolescentes atendidas y atendidos.

Con la voluntad de aportar una visión global al conjunto de servicios desarrollados dentro del ámbito competencial de la familia, la infancia y la adolescencia, se incorpora una breve referencia a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que la ciudadanía, contribuyendo al proceso de mejora

continua y al fortalecimiento de la cultura de la transparencia y participación democrática, ha hecho llegar al Ayuntamiento de Madrid.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SYR) es el medio a través del cual la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud responde a las cuestiones planteadas y conoce las demandas, necesidades y opiniones de vecinas y vecinos. Este Sistema se compone de tres canales de comunicación:

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

En el año 2022, el SYR ha registrado 95 entradas relativas a los servicios del ámbito de la familia y de la infancia y adolescencia. Este dato supone un aumento de +48,4% respecto a 2021, cuando fueron 64 las recibidas.

Aunque no es desdeñable el porcentaje de felicitaciones recibidas (8,4%), lo cierto es que la mayor parte de las personas han utilizado el Sistema para hacer llegar al Ayuntamiento de Madrid sus reclamaciones (85,3%). Y el resto, 6,3% han sido sugerencias.

Casa Grande y, en segundo lugar, los Centros de Atención a la Infancia, son los servicios que más entradas han registrado en 2022, la mayoría de ellas reclamaciones (86%), aunque también han recibido felicitaciones (7%) y sugerencias (7%). Los Puntos de Encuentro Familiar y los Centros de Apoyo Familiar ocupan el tercer y cuarto lugar, recibiendo el primero solo reclamaciones y el segundo reclamaciones (63,6%) y felicitaciones (36,4%).

En otro orden de cosas y como complemento a los recursos y servicios expuestos hasta el momento, es importante señalar la tarea de impulso de investigación y realización de estudios, así como la puesta en marcha de acciones divulgativas dirigidas a un mejor conocimiento de la situación y de los problemas de la infancia, la adolescencia y las familias.

En esa línea de trabajo, desde la DGFIEyJ se participa en grupos y se desarrollan acciones formativas que complementan y refuerzan las actividades llevadas a cabo en las materias señaladas. Tiene una consideración especial la participación de la Dirección General en el Grupo de Trabajo Infancia y Juventud (WG Children and Young People) de la Red de Ciudades Europeas Eurocities, habiendo colaborado a través de diversos eventos y publicaciones al cumplimiento de los objetivos marcados por el grupo para desarrollar en 2022: seguir aumentando la capacidad de las ciudades para luchar contra la pobreza infantil y el riesgo de exclusión, continuar desarrollando y reforzando la participación infantil y proteger la salud mental de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

Por otro lado, en 2022 se ha formado parte del proceso participativo puesto en marcha por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 para la elaboración del Plan de Acción Estatal de la Garantía Infantil de España (PAE).

A lo largo de 2022 se ha realizado el estudio Infancia y adolescencia en la ciudad de Madrid. Informe de situación 2021, que pretende generar conocimiento acerca de la situación de estos grupos etarios con el objetivo de repercutir en la eficacia y eficiencia de las estructuras de gestión y de aportar claves que favorezcan la planificación. El informe aborda las diferentes esferas sociales que, en su conjunto, pretenden configurar una visión holística de la realidad de este segmento poblacional en la ciudad de Madrid.

Otra de las líneas de análisis e investigación es la medición de la satisfacción de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios de la Subdirección general de Familias e Infancia. Es una práctica habitual de la mayor parte de centros y programas medir anualmente la percepción de las personas usuarias con los servicios prestados, lo que permite obtener información de gran valía que repercute en la mejora continua de nuestros servicios. En todos los cuestionarios se incorporan preguntas abiertas, las cuales aportan una información cualitativa que complementa la indispensable cuantitativa. Desde 2021, además, muchas de las encuestas de satisfacción son realizadas desde medios propios del Ayuntamiento de Madrid, habiendo alojado ya los cuestionarios de 7 servicios (Centros de Día, Enredadero, ISOS, SERCAF, La Quinta Cocina, Casa Grande y el Servicio de Participación para la Convivencia Democrática de la Infancia y la Adolescencia) en el entorno Web municipal. En total, desde la Subdirección General de Familias e Infancia se ha analizado y realizado informes de satisfacción de, al menos, 10 servicios en 2022.

Dentro de las acciones divulgativas y de sensibilización sobre los derechos de la infancia y temas afines llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Madrid en 2022, destaca la celebración de la Semana por los Derechos de la Infancia. Con motivo de la conmemoración de la Convención de los Derechos de las Niñas y los Niños el 20 de noviembre de 1989, durante los días 13 y el 24 de noviembre se han programado diferentes actos dirigidos a movilizar la participación activa de los niños, niñas y adolescentes en la vida de la ciudad, así como a dar a conocer sus derechos a la ciudadanía madrileña, animando a las personas adultas a tener en cuenta su opinión en todos los ámbitos de su vida. Los actos en 2022 han puesto el acento en el derecho a crecer en familia.

En la misma línea de trabajo y garantizando, entre otros, el ejercicio del derecho de la infancia y la adolescencia a ser tomados en consideración y a ser escuchados en las decisiones que les afecten, el 28 de abril de 2022 se celebró el 5º Pleno Adolescente, contando con la participación de adolescentes de entre 13 y 17 años, la presidencia del alcalde de Madrid, la asistencia del secretario del Pleno y la representación de todos los grupos políticos municipales. Además, el 23 de noviembre de 2022, tuvo lugar, el 11º Pleno Infantil de la ciudad, dirigido a niñas y niños de entre 6 y 12 años y también con representación política y la presidencia del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social de Madrid.

Cabe destacar el reconocimiento por parte de UNICEF-Comité Español al municipio de Madrid como “Ciudad Amiga de la Infancia”, otorgado por primera vez en el año 2008 y renovado por periodos cuatrienales en los años 2012 y 2016. En junio de 2021 Madrid vuelve a renovar este reconocimiento.

Con este sello, el municipio acredita su modelo de gestión en materia de infancia y adolescencia, un modelo caracterizado por la participación, planificación, coordinación y continuidad.

El Ayuntamiento de Madrid, a través de estas líneas de trabajo y proyectos de futuro, asume el compromiso de continuar desarrollando estrategias relacionadas con el bienestar de la infancia y la adolescencia, defendiendo sus derechos, fomentando su participación y haciendo, en definitiva, de Madrid una ciudad habitable para toda su ciudadanía, en especial, para las y los más jóvenes.

BLOQUE VIII. EDUCACIÓN

Las competencias en materia de educación y juventud que desarrolla la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud (en lo sucesivo DGFIEJ) en base al Acuerdo de 4 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de Ciudad de Madrid, responden a la línea estratégica relativa a la promoción del desarrollo personal y social de los ciudadanos de Madrid. Para ello, se dispone de un amplio abanico de programas, servicios y acciones que inciden en todas las edades y grupos de población.

1. RED MUNICIPAL DE ESCUELAS INFANTILES

Nombre recurso/Programa	Red Municipal de Escuelas Infantiles		
Población a la que se dirige:	Niñas y niños cuyas edades correspondan a los niveles de primer ciclo de educación (0 a 3 años).		
Objetivo	Garantizar el bienestar de la primera infancia, en la promoción de los procesos de su desarrollo personal y social, y el trabajo con las familias como agentes imprescindibles en el proceso madurativo de las criaturas y el apoyo en la crianza.		
Nº personas plazas ofertadas 2022 (total)	8.065	Definición de personas usuarias	Niñas y niños (0 a 3 años)
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)	8.065		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	100 % Plazas ocupadas, contando en la mayoría con lista de espera		
Plazas ofertadas en 2022	4.324 plazas de las cuales 3.270 correspondían al cupo ordinario y 1054 al cupo de necesidades educativas especiales.		
Presupuesto en 2022		% ejecutado	%
Recurso web	www.madrid.es/escuelasinfantiles	Perfiles redes sociales	
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		Nº de niños y niñas: 8.065. Nº de escuelas infantiles: 71 centros.	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Grado de satisfacción de los usuarios: muy alto (85% valoraciones por encima de 8).	

Un objetivo relevante en materia educativa es la promoción de la igualdad de oportunidades y la cohesión social, compensando desigualdades. En este afán tienen un papel muy destacable las 71 escuelas infantiles que configuran la Red Municipal de Escuelas Infantiles que trabajan para garantizar el bienestar de la primera infancia, en la promoción de los procesos de su desarrollo personal y social y el trabajo con las familias como agentes imprescindibles en el proceso madurativo de las criaturas y el apoyo en la

crianza. Estas escuelas tienen, además de un carácter eminentemente educativo y compensador, una función esencial en la conciliación de la vida familiar y laboral. Las escuelas infantiles municipales disponen de una oferta de 8.065 plazas para niños y niñas de 0 a 3 años. En el Anexo de esto documento se puede encontrar una lista de todas las escuelas infantiles municipales del Ayuntamiento de Madrid con sus plazas ofertadas por distrito (véase 10. ANEXOS A EDUCACIÓN Y JUVENTUD).

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

A lo largo del 2022 se ha llevado a cabo las obras de construcción de tres nuevas escuelas infantiles, distribuidas en los distritos de Vicálvaro, Villa de Vallecas y San Blás-Canillejas, aumentando la oferta educativa en 439 plazas más, destinadas a niños y niñas de 4 meses a 3 años de edad.

El curso 2021/2022, se ha desarrollado con normalidad, atendiendo y cumpliendo las normas establecidas en los protocolos sanitarios determinados por las autoridades estatales y autonómicas competentes, y acordes al modelo establecido por la Ordenanza Reguladora del Servicio de Escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid.

En el ámbito pedagógico las líneas generales han sido:

- Líneas generales de actuación en las escuelas infantiles: acompañamiento en pareja educativa, acogida respetuosa, cuidados de calidad, atención a la diversidad, colaboración con las familias, cuidado de espacios y materiales, modelo educativo inclusivo.
- Alimentación saludable y sostenible: en este apartado hemos realizado varios procesos de acompañamiento y asesoramiento a los grupos motores de 12 escuelas infantiles sobre alimentación, añadiendo un proyecto de acompañamiento dirigido a las 2 escuelas de gestión directa. Asimismo, el departamento de educación infantil ha participado en acciones de sensibilización para el fomento de una

alimentación saludable y sostenible con la colaboración de expertos en alimentación infantil y nutrición.

- Acompañamiento y supervisión de las escuelas infantiles.

Desde la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, con el objetivo de fomentar la escolarización temprana y dar la mayor cobertura posible a las demandas de plazas públicas en escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid, se puso en marcha una línea de ayudas para aquellas familias que no hubieran podido obtener plaza en la Red Municipal de Escuelas Infantiles, que se inició en el curso 2019-20 y que se ha mantenido en el curso escolar 2021-2022, alcanzando una mayor proyección y estableciéndose como un pilar más de apoyo a las familias, facilitando la escolarización de los niños y niñas de 0 a 3 años en escuelas privadas. Durante el curso escolar 2021-2022 la estructura de estas ayudas se ha ajustado aún más al perfil de las familias madrileñas, ofreciendo una alternativa de escolarización a familias de rentas más desfavorecidas y con mayores necesidades de conciliación.

La Carta de Servicios de la Red Municipal de Escuelas Infantiles aprobada el 29 de diciembre de 2021, se encuentra en fase de evaluación, no obstante, en mayo de 2022 se ha publicado el informe de la encuesta de satisfacción de las familias sobre los servicios que prestan las escuelas infantiles municipales, en el que se refleja unos resultados muy favorables.

2. RESIDENCIA INTERNADO DE SAN ILDEFONSO

Otro de los recursos que juega un papel importante a la hora de compensar desigualdades, prevenir la exclusión social de menores y apoyar a las familias en la crianza es la Residencia Internado San Ildefonso. Se trata de una institución que cuenta con una larga tradición en el cuidado y la educación de la infancia de la ciudad de Madrid. Desde sus orígenes, en el siglo XV, ha estado vinculada al municipio, y si bien a lo largo de los años se ha ido adaptando a las necesidades de los diferentes momentos históricos, su acción socioeducativa se ha desarrollado de manera continuada en el tiempo. La institución está vinculada a la Lotería Nacional desde el año 1771, dándole una especial repercusión popular y social, no sólo en la ciudad sino en todo el país. La participación de niñas y niños en dicha actividad está regulada mediante convenios de colaboración en los que el objetivo principal se dirige a promover el desarrollo integral de los residentes. En la actualidad, la Residencia se perfila como un centro singular, de apoyo y no de sustitución, a las familias cuyas circunstancias económicas y sociales requieren una ayuda temporal en la crianza de sus hijos e hijas. El centro asume la atención socioeducativa de niñas, niños y adolescentes, creando y planificando un marco adecuado que asegure las condiciones óptimas para su desarrollo y socialización. Para ello se interviene desde tres ámbitos, el educativo, favoreciendo su desarrollo integral, el socio-familiar y la promoción de la salud. El 21 de marzo de 2019 se aprobó el Reglamento de organización y funcionamiento de esta Institución, que cuenta con una oferta de 60 plazas destinadas a menores entre 6 y 14 años, contribuyendo a la atención de quienes se encuentran en riesgo. Asimismo, el 19 de diciembre

de 2019, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó la Carta de Servicios de la Residencia Internado San Ildefonso. El compromiso con la implantación de un sistema de calidad nos permite avanzar en un proceso de mejora continua de los servicios que se prestan, al tiempo que ayuda a difundir los mismos.

El curso escolar 2021-2022 ha estado marcado por la situación de pandemia, sobre todo a partir del mes de diciembre del 2021 y enero del 2022. Esto supuso desde su comienzo grandes cambios en la vida de la Residencia y un consecuente esfuerzo a la hora de adoptar las medidas preventivas y de control conforme a los parámetros establecidos en los protocolos de recomendaciones, medidas preventivas y de control frente al Covid 19. Se han mantenido importantes medidas y modificado numerosos aspectos de organización y funcionamiento que han cesado en el mes de mayo del 2022 recuperando de manera paulatina la normalidad que vivíamos en el 2019.

Por otro lado, se ha intensificado la colaboración con otros recursos, dado que la acción socioeducativa de la Residencia se desarrolla en estrecha colaboración con ellos, especialmente con los servicios sociales, tanto generales como especializados, así como con los diferentes recursos educativos. Se han realizado coordinaciones con Centros de Servicios Sociales, Centros de Atención a la Infancia (CAI) de los casos que se encuentran en intervención, así como con Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica (EOEP), Tutoras/es y Equipos Directivos de los Centros Educativos en los que se encuentran escolarizados/as nuestros menores. Se ha participado durante este curso una vez más, en el Convenio del Ayuntamiento de Madrid con las Universidades madrileñas para la realización de prácticas externas de alumnado universitario, concretamente hemos contado con dos alumnas en prácticas del Grado en Educación Social de la Universidad Complutense.

La situación de pandemia ha afectado también al desarrollo de la Carta de Servicios y a su evaluación. Como resultado de dicho proceso, que se ha realizado durante el segundo trimestre del curso, y que ha

supuesto la segunda evaluación de la Carta, explicitada en un informe de evaluación, se han actualizado el texto y los folletos y se han elaborado las fichas de los indicadores nuevos y de los modificados. Como parte de esta evaluación se ha realizado un informe de resultados de los cuestionarios de satisfacción con el servicio, partiendo de los dos cuestionarios diferenciados que se han pasado, por un lado, los dirigidos a las familias y por otro, los de los propios menores. Los resultados obtenidos con los cuestionarios de las familias han sido muy buenos, mientras que en los menores algunos indicadores han quedado levemente por debajo del estándar.

3. PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DEL ABSENTISMO ESCOLAR

Nombre recurso/Programa	Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar		
Población a la que se dirige:	Menores de 6 a 16 años escolarizados en centros pertenecientes al municipio de Madrid sostenidos con fondos públicos		
Objetivo	Conseguir la escolarización regular de los/as menores en edad obligatoria		
Nº personas usuarias en 2022 (total)	3.822	Definición de personas usuarias	alumnado escolarizado absentistas de 6 a 16 años en el municipio de Madrid.
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)			
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)			
Plazas ofertadas en 2022			
Presupuesto en 2022	1.529.685,00€	% ejecutado:100%	
Recurso web	www.	Perfiles redes sociales	XXX
Principales indicadores de procesos Nº de intervenciones socioeducativas con los/as menores y sus familias		69.487	
Principales indicadores de resultados Porcentaje de menores absentistas que han conseguido la escolarización regular		41,29%	

La prevención del fracaso escolar y el control del absentismo en el periodo de escolaridad obligatoria a través de acciones socioeducativas que permitan la motivación del alumnado y su escolarización regular

es otro de los objetivos estratégicos en materia de educación. Aunque el ordenamiento jurídico en España establece las competencias en materia de educación esencialmente en las comunidades autónomas, los municipios ejercen como competencias propias, entre otros ámbitos, las referidas a la participación en la prevención y vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria. Para su desarrollo en el municipio de Madrid, se firmó en 2001 un convenio de colaboración interinstitucional entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, en el que se define el procedimiento a seguir en esta materia. Este convenio se renueva anualmente desde entonces.

El personal contratado para el desarrollo del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar se compone actualmente de 59 profesionales de educación social, 4 mediadores interculturales, 3 coordinadores de equipo y un profesional administrativo, que intervienen en los 21 distritos municipales en colaboración con otros agentes sociales y con los Departamentos de Educación de Distrito. Durante el año 2022 se ha incorporado la intervención presencial que se vio interrumpida por la pandemia, aunque se han mantenido algunas acciones online que han demostrado su eficacia.

El porcentaje de alumnado con el que se ha trabajo en el programa y consiguen la escolarización regular asciende a un 41,29% de los casos. Teniendo en cuenta las circunstancias vividas por la comunidad educativa en los últimos cursos se comprueba que se va incrementado este porcentaje a medida que las acciones presenciales se imponen, aunque se ha producido una brecha escolar con algunos segmentos de la población que tardarán en incorporarse de nuevo de manera regular al sistema educativo. Este indicador es de gran relevancia, al igual que las 62.169 intervenciones con menores y familias, 29.329 actuaciones en centros educativos y 21.351 actuaciones preventivas, entre otras, lo que representa el compromiso de este Ayuntamiento para hacer efectivo el derecho a la educación mediante la asistencia regular a clase. Añadir, además, las actuaciones online: 7.318 seguimientos con menores y familias y las 11.207 coordinaciones con recursos.

83. Tabla de Intervenciones del Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar 2021-2022

Intervenciones directas: 62.169.	Intervenciones conjuntas con otros profesionales: 35.140.
Visitas a domicilio. Entrevistas familiares. Entrevista a menores. Acompañamiento menor/familia. Seguimiento telefónico familia/menor.	Servicios sociales municipales, centros educativos, agentes tutores, entidades y asociaciones sin ánimo de lucro.
Acciones online familia/menor: 7.318.	Intervenciones online con otros profesionales: 11.207.

Fuente: DGFIEyJ

4. PROGRAMA DE APOYO Y REFUERZO ESCOLAR

Nombre recurso/Programa	El Programa de Apoyo y Refuerzo Escolar		
Población a la que se dirige:	Menores de1º y 2º de ESO escolarizados en centros pertenecientes al municipio de Madrid sostenidos con fondos públicos		
Objetivo	Conseguir mejorar el aprendizaje en las asignaturas de Lengua y Literatura, Matemáticas e Inglés de 1 y 2º de ESO del alumnado con dificultades para recibir apoyo educativo externo.		
Nº personas usuarias en 2022 (total)	553	Definición de personas usuarias	Alumnado de 1º y 2º ESO de centros sostenidos con fondos públicos del Ayuntamiento de Madrid
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)			
Plazas ofertadas en 2022	1.260		
Presupuesto en 2022	142.860,63 €	% ejecutado:100%	
Recurso web	www.	Perfiles redes sociales	XXX
Principales indicadores de procesos Media de plazas ocupadas a lo largo del curso		779	
Principales indicadores de resultados Porcentaje de menores que han aprobado por curso		1º ESO 58, 76% 2º ESO 52,02%	

En la prevención del absentismo escolar, el fracaso escolar juega un papel fundamental. Además de los proyectos preventivos que se realizan desde el programa, se generan nuevas acciones para prevenir el fracaso y el absentismo escolare. El Programa De Apoyo Y Refuerzo Escolar para mejorar el aprendizaje de las materias fundamentales (matemáticas, lengua y literatura e inglés) en 1º y 2º de la ESO, se inició el 13 de octubre de 2021 y terminó el 3 de junio de 2022, iniciándose de nuevo el 13 octubre de 2022 y se desarrollará hasta el 31 de mayo de 2023. En ambos periodos se han ofertado 1.260 plazas para los 21 distritos, en modalidad presencial.

Finalmente, desde esta la DGFIEJ se desarrollan Programas Formativos destinados a Personas Adultas que tienen por objeto el aprendizaje de conocimientos básicos dirigidos a aquellos mayores de 18 años, y excepcionalmente 16 años, que presentan carencias formativas que impiden su desarrollo personal, adaptación y participación en el entorno y la búsqueda de empleo. Con este programa no solo se compensan desigualdades, también se promueve el desarrollo personal y social y se facilita la participación y la incorporación al mundo laboral. El total de plazas ofertadas por trimestre asciende a 471 (curso 2021 - 2022).

5. PROGRAMA "MADRID, UN LIBRO ABIERTO"

<table>
<tr><td>Nombre recurso</td><td colspan="3">Programa "Madrid, un libro abierto"</td></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Alumnado de los centros educativos del municipio perteneciente a diferentes niveles y modalidades, así como a Centros de Educación Especial y Talleres Ocupacionales para personas con discapacidad.</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">Apoyar al profesorado para alcanzar los objetivos curriculares y enriquecer su metodología desde una perspectiva activa y participativa a través de más de cien actividades culturales y educativas complementarias al currículum escolar.</td></tr>
<tr><td>Nº personas usuarias en 2022 en las modalidades de presencial y en streaming</td><td>260.740</td><td>Definición de personas usuarias</td><td>Alumnado de Educación Infantil, Primaria, ESO, Bachillerato, Ciclos Formativos de Formación Profesional Básica y de Grado Medio, Educación Especial, Centros Ocupacionales y Centros de Día.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Plazas ofertadas en 2022</td><td rowspan="2">239.735 presenciales . Las plazas ofertadas para los Conciertos Pedagógicos en streaming y los Certámenes Escolares no se contabilizan, ya que la oferta es ilimitada, pues pueden participar todos los centros educativos del municipio de Madrid que lo deseen.</td><td>Presupuesto en 2022</td><td>608.520 € (Gestión)</td></tr>
<tr><td>% ejecutado</td><td>85,08%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>madrid.es/madridunlibroabierto</td><td>Perfiles redes sociales</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="2">98,95% (nº de participantes/nº de plazas ofertadas) *</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="2">Nº de actividades ofrecidas en el curso 2021-22: 98 actividades.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="2">Nº de alumnos en modalidad presencial: 237.240 alumnos.
Nº de grupos: 8.232 grupos.
Nº de centros educativos: 4.082 centros. *
Grado de satisfacción de los usuarios: alto.</td></tr>
</table>

* En la tasa de cobertura de las plazas ofertadas no se ha tenido en cuenta la participación en los Certámenes Escolares ni la vía streaming de los Conciertos Pedagógicos.

*El número de centros educativos participantes en la totalidad de las actividades. Se contabiliza el mismo centro varias veces, de acuerdo al número de actividades en las que ha participado. (duda incluir esta información)

En la línea estratégica destinada a la promoción del desarrollo personal de la ciudadanía de Madrid, el Ayuntamiento despliega toda una serie de recursos, proyectos y programas que no sólo facilitan el aprendizaje, sino que también contribuyen al desarrollo integral de las personas y facilitan el ocio saludable.

Dentro de este ámbito, se desarrollan numerosos programas y actividades educativas. El Programa "Madrid, Un Libro Abierto" es un claro exponente de estos objetivos educativos. Este Programa consiste en una amplia oferta de actividades complementarias a la educación relacionadas con el currículo escolar, que se desarrollan durante el horario lectivo fuera del aula en la mayoría de las ocasiones.

Tiene por objeto acercar al alumnado a los recursos patrimoniales, culturales, naturales y de infraestructuras que ofrece nuestra ciudad, contribuyendo a reducir la brecha social y promoviendo la igualdad de oportunidades al acercar al alumnado recursos a los que de otra forma tendrían difícil acceso. Como objetivos específicos, este programa pretende potenciar el nivel de observación, desarrollar la capacidad crítico-deductiva del alumnado, fomentar el trabajo en grupo y colaborativo y desarrollar hábitos de respeto, participación y solidaridad.

Las actividades incluidas en el Programa se agrupan en los siguientes bloques temáticos:

- La vida en la ciudad.
- Recorridos Históricos.
- Museos.
- Naturaleza y Actividades al Aire Libre.
- Educación Medioambiental, Deporte y Salud.
- Actividades Artísticas.
- Actividades Específicas para Centros de Educación Especial

La tasa de cobertura de las plazas ofertadas es muy alta a pesar de las anulaciones producidas por el COVID-19 debido a que se han conseguido cubrir con la lista de espera y así se ha logrado optimizar las plazas disponibles.

La información completa sobre cada una de las actividades que conforman el Programa "Madrid, un libro abierto" se pueden consultar en el siguiente enlace:

https://www.madrid.es/madridunlibroabierto.

Con el propósito de fomentar la creatividad y de potenciar las actividades artísticas, cada año se organiza una convocatoria de Certámenes Escolares, en la que participan numerosos centros educativos. Su objetivo es que el alumnado desarrolle la imaginación y la creatividad, aspectos de gran importancia para su desarrollo personal y para su propia contribución al mundo artístico.

Asimismo, se realiza el Torneo Intermunicipal de Debate Escolar, mediante un Convenio de colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria, que ya ha celebrado su IX edición. Con esta actividad complementaria el Ayuntamiento de Madrid pretende fomentar la capacidad dialéctica de los alumnos, sus habilidades de oratoria y su argumentación.

La proyección del Programa “Madrid, un libro abierto” y la participación de los centros educativos públicos, concertados y privados en el mismo es muy alta, recibiendo una valoración muy positiva por parte de los equipos educativos y de las familias.

Durante el año 2022 el Programa ha tenido que realizar numerosas adaptaciones debido a la persistencia, aunque menor que el año anterior, de la situación excepcional producida por la pandemia del COVID-19. A pesar de las anulaciones, en la mayoría de las ocasiones se ha conseguido cubrir las vacantes generadas con la lista de espera, y así se ha logrado optimizar las plazas disponibles con una tasa de cobertura del 98,95%.

La participación de centros educativos en el Programa también ha aumentado debido a la retransmisión en streaming de los Conciertos Pedagógicos, incluidos en el bloque de actividades artísticas. Éstos se han realizado a lo largo del primer trimestre del curso con público presencial en Centros Culturales municipales y se han podido conectar los centros educativos del municipio de Madrid que lo deseasen, registrándose 940 conexiones, lo que supone un total de 23.500 alumnas y alumnos.

De esta forma, gracias a dichas retransmisiones en streaming, a la celeridad en la cobertura de las plazas anuladas en todas las actividades y a la menor incidencia del COVID-19 respecto a los dos años anteriores, lo que ha permitido incorporar 7 actividades más al Programa, la participación global en el Programa “Madrid, un libro abierto“ ha ascendido considerablemente respecto al curso anterior.

Madrid, Un Libro Abierto 2022

En el año 2022 se han vuelto a convocar los Certámenes Escolares de Teatro y de Villancicos, que desde 2019 no se realizaban. La participación fue, respectivamente, de 488 y de 956 alumnos. Además, se han convocado los Certámenes de Expresión Literaria y de Expresión Plástica, en los que participaron, respectivamente, 42 y 55 centros educativos. De la misma manera, en el Torneo Intermunicipal de Debate Escolar aumentó la participación de los centros educativos del municipio de Madrid, respecto al año anterior, pasando de 7 a 21 centros educativos participantes, de los cuales 5 centros aportaron 2 grupos de debate.

Como objetivo prioritario de este Ayuntamiento y en concreto, de este Área de Gobierno, se promueve de forma transversal en todos los programas y de forma específica con numerosas actividades y programas, la inclusión y la atención a la discapacidad, facilitando el desarrollo de las personas con diversidad funcional y la atención a sus familias. En el ámbito de la programación de actividades complementarias se dispone de una oferta amplia de actividades específicas. Estas actividades de apoyo al alumnado y al profesorado van dirigidas tanto a Centros de Educación Especial como a Centros

Ocupacionales y Centros de Día de Personas Adultas con discapacidad. De esta forma se contribuye a su educación a lo largo de toda la vida y a su inclusión en la vida ordinaria de la ciudad de Madrid, contribuyendo a su desarrollo personal y social.

6. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE EDUCACIÓN ESPECIAL

Las actividades específicas de Educación Especial son las siguientes: Deporte escolar adaptado, Juegos de Convivencia, Plantas de la Amistad y el Proyecto de Expresión Dramática.

6.1. En el marco de la actividad Deporte escolar adaptado

En el marco de la actividad Deporte escolar adaptado se desarrollan encuentros intercentros y ligas, entre ellas la de fútbol y la de baloncesto masculino y femenino, así como eventos deportivos.

La actividad cuenta con un canal con propuestas de actividades deportivas: https://youtu.be/l6wJfoTkttQ

El número de participantes durante el curso 2021-2022 ha sido de 3.487, pertenecientes a 36 centros diferentes

.84. Imagen de Especial Olympics Madrid

6.2. Actividad Juegos de Convivencia

La actividad Juegos de Convivencia promueve la relación y el conocimiento mutuo entre el alumnado de los centros de educación especial y el alumnado de centros ordinarios mediante actividades compartidas entre los centros. La participación en esta actividad ha sido de 637 alumnos/as, provenientes de 36 centros.

6.3. Actividad Plantas de la Amistad

Con la actividad Plantas de la Amistad, se plantea desarrollar habilidades personales y sociales de las personas con diversidad funcional. La actividad consiste en el desarrollo de un taller realizado en el vivero municipal "Estufas del Retiro". Durante el curso escolar 2021-2022 hemos contado con 672 participantes de 37 centros diferentes.

Finalmente, entre las actividades destinadas específicamente a este colectivo, destaca el Proyecto de expresión dramática, en el que se promueve la libertad expresiva, combinando distintos tipos de arte en el desarrollo de talleres de expresión dramática, aprovechando su potencial formativo que culminan en un Certamen anual.

Durante el curso 2021-2022 se ha celebrado la 21 edición consecutiva del Certamen de Expresión Dramática de Centros para personas con Discapacidad. Dicha edición se ha vuelto a desarrollar en formato on line, presentándose el tercer Certamen virtual en el canal https://www.youtube.com/channel/UCh7iH0TON98VK9IMO1_xaiA, llegando a contabilizar más de 15.988 visualizaciones, lo que ha supuesto una enorme repercusión pública del certamen y colectivo al que va dirigido, y del trabajo que se realiza en los 25 centros que formaban el proyecto.

6.4. Proyecto de Expresión Dramática de Centros para personas con discapacidad

<table>
<tr><td>Nombre recurso</td><td colspan="3">Proyecto de expresión dramática de centros para personas con discapacidad</td></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige:</td><td colspan="3">Personas con discapacidad y profesorado de centros de educación especial, centros ocupacionales y centros de día para discapacidad</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">Apoyar la creación de talleres de expresión en los centros, proporcionado formación a los responsables de los grupos, materiales y asesoramiento a lo largo del curso, y visibilizar los resultados con un Certamen abierto al público.</td></tr>
<tr><td>Nº de centros participantes en 2022</td><td>25</td><td>Definición de personas usuarias</td><td>Profesionales y personas con todo tipo y grado de discapacidad, entre 3 y 65 años</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Número de (visualizaciones en internet)</td><td rowspan="2">15.988</td><td>Presupuesto</td><td>38.006,10 €</td></tr>
<tr><td>% ejecutado</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>Recurso web</td><td>www.madrid.es/educacion</td><td>Perfiles redes sociales</td><td>Facebook, Certamen expresión dramática de Madrid, YouTube</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de procesos</td><td colspan="2">Centros participantes: 25</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="2">Número de visualizaciones: 15.988</td></tr>
</table>

Fuente: DGFIEJ

85. IMAGEN DE PROYECTO DE EXPRESIÓN DRAMÁTICA

7. ESCUELAS MUNICIPALES ESPECIALIZADAS/SECTORIALES

7.1. Escuelas Municipales de Música y Danza

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

Para ello cuenta con una Red de Escuelas de Música y Danza constituida por 14 centros, regulados por la Ordenanza de las Escuelas de Música y Danza, de 25 de septiembre de 2009 y cuya ampliación está prevista con la puesta en funcionamiento en el curso 2021-2022 de las escuelas de Ciudad Lineal y Moratalaz.

Nombre recurso	Escuelas Municipales de Música y Danza (16 centros)		
Población a la que se dirige:	Personas a partir de los 4 años y sin límite de edad		
Objetivo	Contribuir a la formación integral de la persona a partir de la práctica instrumental individual y en grupo.		
Nº personas usuarias en 2022	7.854	Definición de personas usuarias	Personas matriculadas en la red de escuelas con objeto de adquirir educación musical o de danza de carácter amateur.
Plazas ofertadas en 2022	7.970	Presupuesto en 2022	3.058.086,55 € (Gestión) 33.831,19 € (Equipamientos)
		% ejecutado	100%
Recurso web	madrid.es/escuelasdemusicaydanza	Perfiles redes sociales	Instagram: madridescuelasmusicaydanza
Tasa de cobertura		100% en 15 escuelas y 73% en una escuela. En lista de espera: 1.763	
Principales indicadores de procesos		Existen cuatro procesos: "préstamo y devolución de instrumentos", "dinamización de entornos", "programa ANEE" y "proceso ordinario de admisión y matriculación". -El principal indicador de mejora de procesos es la gestión a través de aplicaciones en línea creadas de manera colaborativa con las empresas gestoras.	
Principales indicadores de resultados		-Reducción drástica del tiempo de gestión de los procesos. -Incremento de eventos de dinamización de entornos.	

Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

Los detalles de cada uno de estos centros, que ofertan un total de 7.970 plazas, se encuentran en el Anexo de estos bloques de contenido.

La finalidad de este servicio es ofrecer una formación práctica dirigida a personas aficionadas a partir de los cuatro años y sin límite de edad a través de un itinerario pedagógico continuado y alternativo a los estudios profesionales que se ofrecen en los Conservatorios. Esta condición más flexible permite a las Escuelas enriquecer la oferta de especialidades instrumentales e incorporar repertorios y formaciones más contemporáneas, lo que genera la oportunidad de entender y aprender la música y la danza de una manera actualizada, abierta y cercana.

madrid.es/escuelasdemusicaydanza/ofertaeductiva

86. Imagen de Escuelas de música. Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas

Asimismo, y como seña de identidad, promueve la creación de Agrupaciones que dinamizan los entornos ofreciendo conciertos en una gran diversidad de escenarios, a la vez que funcionan como espacios de convivencia y encuentro intergeneracional que contribuyen a la cohesión social. En el conjunto de la red de Escuelas existen numerosas agrupaciones con gran diversidad en cuanto a número de integrantes, instrumentos que las forman y repertorio que interpretan: grupos de música moderna, orquestas, coros, grupos de percusión, bandas, agrupaciones de danza española, etc. En el próximo curso 2022-2023 está prevista la implementación de nuevas agrupaciones de batucada. De la misma manera, hay una gran diversidad en los eventos a los que acuden y los entornos que dinamizan, como son los centros culturales, centros juveniles, colegios, institutos, bibliotecas, auditorios, centros de mayores o espacios abiertos de los diferentes barrios.

La oferta educativa se completa con un programa destinado a menores a partir de 4 años, a jóvenes y a adultos sin límite de edad con necesidades educativas especiales. Contempla, entre sus objetivos, desarrollar en el alumnado capacidades expresivas y creativas, y fomentar la adquisición de unas habilidades musicales que, a su vez, contribuyan al logro de otros objetivos más específicos: desarrollar la comunicación verbal y no verbal; favorecer la expresión de emociones; mejorar la atención y la memoria; trabajar la coordinación, la imagen y el esquema corporal; y potenciar la autoestima y la socialización del alumnado.

En el curso 2021/2022 el servicio se ha prestado de forma presencial en todas las escuelas.

Al finalizar el curso, en la primera semana de julio, se realizó una encuesta de satisfacción de usuarios/as sobre el servicio prestado en el curso 2021/2022. Las 1.682 personas que participaron (23,27% del total) otorgaron una valoración global del mismo de 8,5 puntos (sobre 10).

Por Acuerdo de 16 de mayo de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se aprobó la Carta de Servicios de la Red Municipal de Escuelas de Música y Danza. Tras su evaluación, en mayo de 2020, se acreditó su conformidad con la norma UNE 93200:2008 por parte de "Cámara Certifica".

Con fecha 25 de marzo de 2022 se realiza el informe de evaluación, con un resultado satisfactorio.

7.2. Escuela de Cerámica de la Moncloa

<table>
<tr><td>Nombre recurso</td><td colspan="3">Escuela de Cerámica de la Moncloa</td></tr>
<tr><td>Población a la que se dirige</td><td colspan="3">Público en general</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="3">Centro de enseñanza, investigación, aprendizaje y difusión de las artes cerámicas.</td></tr>
<tr><td>Nº personas usuarias en 2022</td><td>220</td><td>Definición de personas usuarias</td><td>Personas interesadas en adquirir conocimientos, habilidades técnicas, investigar y desarrollar la creatividad a través del proceso cerámico.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Plazas ofertadas en 2022</td><td rowspan="2">220</td><td>Presupuesto en 2022</td><td>No procede</td></tr>
<tr><td>% ejecutado</td><td>No procede</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Recurso web</td><td rowspan="2">madrid.es/escueladeceramica</td><td rowspan="2">Perfiles redes sociales</td><td>Instagram: madridescuelaceramica</td></tr>
<tr><td>Facebook: Escuela de Cerámica de la Moncloa</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tasa de cobertura</td><td colspan="2">100%</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="7">Principales indicadores de procesos</td><td>14</td><td>Exposiciones</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Conferencias</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Seminarios</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Visitas museos e instituciones</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Excursiones pedagógicas</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Premios</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Celebraciones</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principales indicadores de resultados</td><td colspan="2">Grado de satisfacción: 100%</td></tr>
</table>

Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

La Escuela de Cerámica de la Moncloa está ubicada en la C/Francisco y Jacinto Alcántara, 2 (Distrito Moncloa-Aravaca).

Se concibe como un centro de formación e investigación artística en cerámica. Se trata de una enseñanza no reglada y por tanto no conducente a titulación.

Uno de los objetivos principales de esta escuela, gestionada por personal municipal, es la adquisición de conocimientos y habilidades técnicas que permitan realizar obras cerámicas según las tendencias actuales, fomentando la independencia creativa del alumnado.

La promoción de la investigación, el pensamiento científico, es otro de sus objetivos prioritarios, que parte de nuevas experiencias estéticas paralelas al proceso cerámico.

Otra de las finalidades de la Escuela de Cerámica de la Moncloa es la interactuación social, difundiendo su actividad en diferentes entornos urbanos, contribuyendo a la revitalización y puesta en valor de los mismos, abriendo así, sus creaciones a la ciudadanía.

La escuela dispone de una oferta de 220 plazas, que ha vuelto a ampliar, tras su reducción en el curso 2019/ 2020, con motivo de los protocolos adoptados para la prevención y control del COVID-19, ya que se redujeron las ratios de las enseñanzas, alcanzando una cobertura de 150 plazas. Asimismo, en el curso 2021/2022 se duplicaron las plazas para cursos de verano, de 24 a 48.

La oferta educativa de la escuela se puede consultar en el siguiente enlace:

madrid.es/escueladeceramica

En el curso académico 2021-2022 se realizaron diversas conferencias y exposiciones, las cuales se detallan en Anexo de este apartado (Tabla).

7.3. Escuela Municipal de Arte Dramático

Nombre recurso	Escuela Municipal de Arte Dramático		
Población a la que se dirige:	Desde seis años y sin límite de edad		
Objetivo	Enseñanzas del arte dramático de carácter amateur, dirigidas a la ciudadanía.		
Nº personas usuarias en 2022	400	Definición de personas usuarias	Población general desde seis años y sin límite de edad
Plazas ofertadas en 2022	400	Presupuesto en 2022	370.183,65 €
		% de ejecución	88,95 %
Recurso web	madrid.es/artedramatico	Perfiles redes sociales	Instagram: emad.madrid
			Blog: emadmadrid.es
			Facebook: EMAD Madrid
Tasa de cobertura		100%	
Principales indicadores de procesos		50 representaciones. Por niveles: • alevín:2 • infantil: 4 • junior: 5 • senior: 6 • superior: 20 • adultos: 13	
Principales indicadores de resultados		Grado de satisfacción 100%	

Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

El Ayuntamiento es titular de la Escuela Municipal de Arte Dramático, ubicada en la C/ Mejía Lequerica, 21 (Distrito Centro).

Esta Escuela ofrece una formación teatral en distintos itinerarios a partir de 6 años. Con una orientación eminentemente práctica, concede gran importancia en sus programas a las técnicas teatrales, sin olvidar aspectos más teóricos que doten al alumnado de una sólida cultura teatral. Asimismo, esta escuela tiene como objetivo difundir su actividad contribuyendo a la oferta cultural de Madrid mediante la organización de representaciones teatrales, intercambios y participación en festivales, certámenes y eventos.

Para el próximo contrato de gestión de la escuela que se iniciará el 1 de enero de 2023, se van a incorporar plazas para el alumnado con necesidades educativas especiales, formando parte de la estructura de las enseñanzas. El objetivo de este programa es desarrollar en los/as alumnos/as capacidades expresivas y creativas, desarrollar la comunicación verbal y no verbal, favorecer la expresión de emociones, mejorar la atención y la memoria, trabajar la coordinación, la imagen y el esquema corporal y potenciar la autoestima y la socialización de los/as alumnos/as. Tres profesionales se han formado en este ámbito, para poder llevar a cabo de la mejor forma este proyecto.

La Escuela dispone de una oferta de 400 plazas. La oferta educativa de la escuela se puede consultar en el siguiente enlace: www.madrid.es/artedramatico

Fuente: Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas.

BLOQUE IX. JUVENTUD

Las políticas del AGFIyBS del Ayuntamiento de Madrid en materia de Juventud, que se desarrollan específicamente a través de la DGFIEJ, según el Acuerdo de 4 de julio de 2019, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias, determinan como línea estratégica de actuación "la promoción de la juventud".

En esta línea de trabajo se incluyen las funciones de impulso y coordinación de las políticas de juventud que se llevan a cabo en diferentes estructuras orgánicas del Ayuntamiento de Madrid.

1. PROYECTO CONECTA JUVENTUD 2.0

El Conecta Juventud 2.0 nació a raíz de la pandemia, realizándose acciones de forma on line en los diferentes programas, actualmente está consolidando como otra forma de realización de acciones, talleres, etc.; con una menor intensidad, por la vuelta a la presencialidad.

El proyecto Conecta Juventud 2.0., se desarrolla a través de las redes que se recogen en la tabla anexa.

Este proyecto se fortalece dada la gran acogida que ha tenido entre la población joven, y si bien todas las actividades de todos los programas durante el 2022 se están realizando en presencial con las medidas que en cada momento se establecen, se han combinado las que además de ser presencial podían ser online, y se han realizado también desde los diferentes servicios actividades de contenido digital, consolidándose este año este proyecto Conecta juventud 2.0.

Los datos que muestra la siguiente tabla sobre las actividades online del Conecta Juventud, muestra que se ha cumplido con creces los objetivos propuestos dando respuesta a la población joven y consolidando la programación online y combinada que incluye el Conecta Juventud 2.0. Durante el 2021, año en el que aún permanecían vigentes determinadas restricciones de aforos y para el desarrollo de actividades presenciales, el Conecta Juventud llegó a un total de 4.390.141 participaciones. En el año 2022, con los servicios ya normalizados, a pesar de la recuperación de la presencialidad, se ha llegado a 2.980.228 participaciones.

2. CENTROS JUVENILES

Los 7 Centros Juveniles de los que dispone actualmente el Ayuntamiento de Madrid, dirigidos a jóvenes entre 14 y 30 años, son un lugar de encuentro, de referencia, de comunicación y de participación. Son espacios donde la población joven puede compartir y desarrollar sus proyectos artísticos, literarios, musicales o recreativos, donde se desarrollan talleres, salidas culturales y a la naturaleza, charlas y debates, cursos de formación, concursos, y además disponen de salas de estudio, salas de ensayo, puntos de acceso a internet y Wifi gratuito, etc. Los Centros Juveniles ponen a disposición de la población joven los recursos necesarios que respondan a sus necesidades y a la igualdad de oportunidades. El Anexo incluye una tabla con los detalles de estos centros.

Nombre recurso/Programa	Centros Juveniles		
Población a la que se dirige:	Jóvenes entre 14 y 30 años		
Objetivo	Actividades Centros Juveniles como lugares de encuentro para los jóvenes madrileños, atendiendo las necesidades actuales de la juventud en cuanto a la formación, el ocio, el arte y las nuevas tecnologías.		
Nº participaciones en 2022 (total)	662.970	Definición de personas usuarias	Jóvenes entre 14-35 años
Presupuesto en 2022	1.064.648,80 €	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	(Se indica tabla A.3.3.4)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		Actividades programadas al año: > 2.000. Resultado: 9.371	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Grado de satisfacción: > 8,5 sobre 10 Resultado: 9,33	

En los Centros Juveniles se desarrollan otras actividades, las intercentros que garantiza el acceso a los servicios y actividades, independientemente del lugar de residencia. Se crean así sinergias entre los jóvenes de distintos barrios y distritos. Y las Interprogramas, de gran interés educativo para la juventud, en coordinación con todos los recursos y programas de Juventud y con la colaboración de otros servicios municipales como Policía Municipal, Madrid Salud, Medio Ambiente, Cultura, Igualdad, Servicios Sociales y Educación, además de la participación de entidades que trabajan en cada ámbito de referencia de cada actividad.

En este marco se organizan en el ámbito deportivo y artístico: torneos de fútbol, de tenis de mesa, de futbolín, salidas culturales a la Ciudad de Madrid y a la naturaleza, o festivales como Teatro Joven de

Bolsillo, Urban Fest y diversos programas sociales y preventivos como Bloquea el Machismo, Desmontando el Racismo, Jóvenes por el Clima, entre otros.

Durante el 2022 se han realizado 9.371 actividades en la red de Centros Juveniles con 111.353 participaciones presenciales y 853 online en las actividades que se podía combinar la presencialidad y la participación telemática.

Además, a través del Conecta Juventud 2.0, se ha realizado 1.228 actividades a través de contenido digital en los centros Juveniles con un alcance de 550.764 participaciones online.

Otro de los objetivos estratégicos en materia de juventud consiste en proporcionar información veraz y actualizada para fomentar el uso de los diferentes recursos de interés para la población joven. Desde la pandemia, este ha sido un objetivo prioritario, tener informada a la población joven, no solo de las medidas que se establecen en cada momento, sino también sobre los bulos que se han generado, y sobre todo los nuevos recursos iniciados con la pandemia y que puede ser de su interés.

3. RED MUNICIPAL DE OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL

La Red Municipal de Información Juvenil está integrada por ocho Oficinas de Información Juvenil y diferentes puntos de colaboración, distribuidos en los 21 distritos municipales y ubicados en centros culturales y centros juveniles. La selección diaria de información y su distribución por toda la Red, la información y orientación sobre actividades juveniles, intervenciones en centros educativos o la tramitación y expedición del carné joven de la Comunidad de Madrid con un total de 3.962 carnés expedidos durante 2022, son algunas de las actuaciones que se desarrollan en estos dispositivos. El Anexo de este apartado incluye una tabla con los detalles de estas oficinas.

Nombre recurso/Programa	Red Municipal de Oficinas de Información Juvenil		
Población a la que se dirige:	Jóvenes entre 14 y 30 años		
Objetivo	Servicio de información personalizada, de promoción, asesoramiento y apoyo a la población joven de Madrid en los temas de su interés.		
Nº servicios realizados 2022	1.898.787		
Presupuesto en 2022	278.327,58 €	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	indica tabla A.3.3.4)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	Actualizaciones web, Facebook, Twitter, YouTube, TikTok e Instagram mensuales: > 9.000 Resultado: 10.540		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	Resultado: 9,68		

Se destaca también la colaboración con el Centro Regional de Información Juvenil de la Comunidad de Madrid y con Eryca (Agencia Europea para la Información y el Asesoramiento de Jóvenes, en sus siglas en inglés), ampliando así la gestión e información para este grupo de edad, trabajando en los diferentes grupos promotores de acciones: Encuentros Regionales, formaciones, etc.

El Centro de Información Juvenil coordinador de la Red Municipal de Información Juvenil, durante el año 2022 ha tenido 432 consultas.

Las Oficinas de Información Juvenil durante 2022 han atendido 13.490 consultas de temas de interés juvenil y han realizado 12.135 actividades con una presencialidad de 23.151 participantes presenciales y 13.014 participantes telemáticos. Atenciones realizadas a través de los medios: telefónico, presencial, correo electrónico, WhatsApp y redes sociales.

Se han realizado 325 acciones formativas con una participación de 3.546 personas. (Píldoras y tutorías de empleo, curso de premonitores-as, corresponsalías juveniles, ferias y eventos, etc.).

Las acciones informativas realizadas han sido 175, con una participación de 12.085 personas. (Sesiones informativas, mesas informativas en centros educativos y centros juveniles, ferias y eventos comunitarios, etc.).

Se han realizado un total de 500 acciones formativas e informativas. A su vez se han realizado 21 eventos alcanzando una participación de 3.672 personas.

Alcanzando un total de participación en el servicio de 30.668 personas.

Con el fin de mejorar la atención e intervención con la juventud madrileña, Informadores-as/Dinamizadores-as Juveniles se coordinan con el resto de Agentes Sociales implicados: Agentes de Prevención, Educadores-as Sociales, Centros de Salud, Equipo de Orientación, Comisión de Participación de la Infancia y la Adolescencia, Enredaderas, etc.

Asimismo, se participa en las diferentes redes comunitarias y plataformas de los diversos distritos de influencia, con el fin de darse a conocer y servir de nexo de unión entre todas las entidades y el Departamento de Juventud. Desde estas redes comunitarias se organizan encuentros, eventos, jornadas en el que el servicio participa activamente. Algunas experiencias en las que se ha participado son: “Sumando Redes”, “Bloquea el machismo”, “Jornadas/Ferias de empleo en Moratalaz y Vallecas”, “Chamartín se mueve”, “Fiesta de la Primavera de Villaverde”, “Jornadas Juveniles de Barajas”, “Bienvenida Universidad Complutense de Madrid”, etc.“

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

87. PERFILES EN LAS REDES SOCIALES DEL ÁREA DE JUVENTUD

Información Juvenil Ayuntamiento de Madrid en Facebook
madridjuventud en Instagram
Tiktok @madridjuventud
Juventud Ayuntamiento de Madrid en YouTube
@Madridjuventud en Twitter
Canal de empleo Telegram
Canal de Información Juvenil WhatsApp
Facebook Gatera: Puerta al Empleo
Instagram Gatera: Puerta al Empleo

Fuente: DGFIEJ

Durante el 2022, se han alcanzado de forma online y a través de nuestras redes sociales un total de 3.342.400 interacciones de usuarios-as.

Teniendo los siguientes seguidores: Twitter: 7.763; Facebook: 21.857; Instagram: 14.698; TikTok: 352; YouTube: 402 suscriptores-as; Telegram: 840 suscriptores; WhatsApp: 278 suscripciones y 1.118 seguidores; Instagram de La Gatera: 4.812 seguidores; y Facebook de La Gatera: 8.019 seguidores.

Se han realizado un total de 15.130 publicaciones en Facebook con un alcance de 400.780. En Twitter un total de 2.810 publicaciones con un alcance de 107.460. En Instagram un total de 2.142 publicaciones alcanzando 2.243.246 personas. 326 publicaciones en TikTok con un alcance de 88.007 visualizaciones. En YouTube un total de 20 publicaciones con un alcance de 108.359.

La Gatera puerta al Empleo es una herramienta de grupo público dentro del perfil de Facebook e Instagram, un espacio de intercambio entre sus miembros, donde se comparten ofertas y demandas de empleo, cursos, talleres, charlas, se intercambia contenidos, recursos de orientación laboral, informes y noticias. Actualmente cuenta con 8.019 usuarios en Facebook con un alcance de 275.265 personas y 4.812 seguidores en Instagram con un alcance de 882.329 personas. El canal de empleo de Telegram cuenta con 840 suscriptores.

Además, a través del Conecta Juventud 2.0 las Oficinas de Información Juvenil han realizado un total de 6.654 publicaciones de contenido propio (Campañas de sensibilización, guías, canal de información juvenil, secciones propias del servicio, videos de promoción de recursos juveniles, etc.). Con un total de 1.860.247 de alcance.

En el marco de la información y como un servicio más especializado, se dispone también de una Asesoría Jurídica que presta asesoramiento directo de forma personalizada a los problemas y consultas planteadas por jóvenes. Este servicio ha respondido 603 consultas, de las cuales, 308 fueron presenciales y 295 fueron vía email o telefónicas. Las materias más consultadas son extranjería (135), laboral (133) y arrendamientos urbanos (63).

Dentro del objetivo de información y promoción de la formación para jóvenes, en un ámbito más amplio se encuentra el Programa Europa Joven Madrid (EJM). Este espacio se concibe como un centro de información, formación y promoción de la participación europea juvenil. El programa promueve también la movilidad y la solidaridad entre jóvenes dentro del Cuerpo Europeo de la Solidaridad.

4. PROGRAMA EUROPA JOVEN MADRID Y RED XARXA FORMACIÓN PROFESIONAL

Nombre recurso/Programa	Programa Europa Joven Madrid y Xarxa Formación Profesional		
Población a la que se dirige:	Jóvenes entre 14 y 30 años		
Objetivo	Servicio de información, promoción y apoyo en los programas europeos dirigidos a Jóvenes. Fomento y apoyo a la movilidad de estudiantes en sus prácticas de la Formación Profesional en Europa.		
Nº personas usuarias en 2022 (total)	3.585	Definición de personas usuarias	No procede
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)	No procede		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	125.584,42 €	% ejecutado	100% ejecutado
Recurso web	www.madrid.es/juventud www.europajoven.org	Perfiles redes sociales	(Se indica tabla A.3.3.4)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)	Actividades anuales: 150. Resultado 14.332		
Principales indicadores de resultados (1 o 2)	Nº Boletines Editados anuales: 12 Resultado: 12		

Durante el 2022, además del seguimiento especial realizado respecto al grupo de voluntarios europeos, se han recibido a 7 voluntarios/as de acogida más otros 2 jóvenes con menos oportunidades, un total de 9 acogidas y 16 de envío a otros países europeos, 3 de corta duración, del programa de voluntariado Cuerpo Europeo de Solidaridad. Su voluntariado se desarrolla en asociaciones de intervención social del distrito de Vallecas principalmente. Las acciones del servicio en torno a la difusión y comunicación de actividades han llegado a 102.146 usuarios, atendiendo 424 consultas por los distintos canales. Se han realizado 39 talleres de conversación donde han participado 195 personas y 15 sesiones informativas "Muévete por Europa" así como alcanzado a 517 participantes en visitas a diversos institutos, 104 en los cafés informativos sobre el Cuerpo Europeo de Solidaridad (modalidad online o presencial) y 16 sesiones sobre becas, empleo y prácticas en Europa contando con 749 usuarios. Por otra parte, se ha llevado a cabo un seminario internacional financiado por el programa Erasmus+, "Empoderamiento para la participación juvenil", originalmente planificado para el año 2020 y consecutivamente cancelado con motivo de la pandemia. Su objetivo ha sido el de compartir buenas prácticas en torno a la movilidad europea de los/as jóvenes, habiendo contado con la participación de 5 entidades internacionales de Italia, Reino Unido, Bélgica, Suecia y Francia más tres españolas.

Igualmente, se ha celebrado la quinta edición de los "Reconocimientos a la movilidad europea de la juventud Europa Joven Madrid 2022" el 25 de noviembre en el Centro Juvenil “El Sitio de mi Recreo”, a la que acudieron más de 70 personas, entre premiados, miembros del jurado y otros invitados al mismo. El evento quiere promocionar y difundir iniciativas ejemplares, inspiradoras y transformadoras, dentro del ámbito de la juventud y Europa cada año.

Durante el mes de octubre se realizó una actividad dentro de la red EuroDesk participando en la campaña de promoción del voluntariado ‘Time to Move’. EJM solicitó una subvención junto a

Coordinadora de Vallecas para llevar a cabo la bienvenida de los voluntarios europeos, siendo ambos multiplicadores de la red que buscan fomentar la movilidad europea de los jóvenes, finalmente concedida y que sirvió para crear este evento que se aprovechó para dar a conocer los programas que a este fin se destinan contados por sus propios protagonistas al que acudieron 47 participantes entre antiguos y presentes voluntarios y diversos trabajadores del Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Madrid como de otras entidades sociales.

Con un objetivo más formativo, significar que el Ayuntamiento de Madrid forma parte de la Red Xarxa FP, asociación compuesta por 39 ciudades europeas de 15 países que tiene por objeto, mediante una red estable entre las administraciones locales, empresas y centros de formación, el intercambio y movilidad de jóvenes para la realización de prácticas en empresas, así como del profesorado, y la promoción y divulgación de buenas prácticas docentes entre las ciudades asociadas. Todo ello con la finalidad de favorecer la inserción laboral de las personas jóvenes.

Este 2022 Xarxa FP Madrid ha ido retomando la normalidad poco a poco tras la situación pandémica. De 25 movilidades de envío gestionadas, se han materializado 19. En cuanto a la acogida, ésta se ha traducido en 29 alumnos, una alumna de larga duración y 28 alumnos de corta duración (2-3 semanas). La ciudad con la que más se ha colaborado ha sido Múnich (Alemania). Este año también Xarxa FP ha gestionado junto a Múnich una movilidad de 14 profesores y profesionales de formación profesional en Madrid durante el mes de junio que ha servido para dar a conocer distintos sistemas educativos y compartir visiones, así como buenas prácticas, reforzando las relaciones de Xarxa FP Madrid con los socios internacionales y con la red de IES que forman parte. De igual forma se ha participado en la reunión anual de gestores de movilidad en Toulouse (Francia) en el mes de octubre, fortaleciendo la presencia de Madrid en la red a nivel internacional.

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

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

5. PROGRAMA QUEDAT.COM

Nombre recurso/Programa	Programa Quedat.com		
Población a la que se dirige:	Jóvenes de 12 a 18 años		
Objetivo	Programa de intervención socio educativo a través del ocio y tiempo libre, que fomenta la integración social a través de las amistades, la participación en grupos y el reconocimiento de las diferencias culturales desde lo lúdico, orientado hacia la integración y el sentimiento de pertenencia.		
Nº de participaciones en 2022	809.121	Definición de personas usuarias	No procede
Presupuesto en 2022	1.950.109,42 €	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	Se indica tabla A.3.3.4)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		Actividades programadas al año: > 6.000 Resultado: 121.151	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Número de coordinaciones con otros recursos:< 1.500 Resultado: 2.009	

Mediante actividades de educación de calle y dinamización de espacios se pretende desarrollar aptitudes y actitudes de crecimiento personal y grupal, potenciar la inclusión y la equidad entre jóvenes, trabajar en aspectos destinados a la educación para salud y promover la convivencia intercultural entre la población joven de Madrid. El Anexo incluye una tabla con los detalles de estos dieciséis centros.

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

Se han priorizado las actividades al aire libre siempre que la climatología lo ha permitido, haciendo salidas a la piscina, karaoke, taller de camisetas, juegos de mesa, gymkhanas, excursiones, deportes seguros… siempre con todas las medidas de prevención higiénicas y saludables.

Durante el 2022 se han realizado 12.152 actividades en las 16 sedes del QuedaT.com con 107.610 participaciones presenciales y 134.309 online en las actividades que se podía combinar la presencialidad y la participación telemática.

Además, a través del Conecta Juventud 2.0, se ha realizado 2.192 actividades a través de contenido digital en los centros Juveniles con un alcance de 567.202 participaciones online.

Para paliar, sin duda, las consecuencias más negativas en la población joven de la pandemia, en 2020 se comenzó un servicio de coaching desde los centros Juveniles. Desde el 1 de junio de 2021 este servicio se reforzo con un Servicio de Psicología en Centros Juveniles y programas de Juventud. Este servicio preventivo de psicología tiene por objeto paliar estas consecuencias emocionales tan dañinas para la población joven.

Durante el 2022 se han atendido 2.787 jóvenes, 426 para el servicio de coaching y 2.361 para el de psicología (2.156 en atención individual y 205 en atención grupal). Se han realizado 36 talleres de prevención en psicología, atendiendo a un total de 348 jóvenes (273 de manera presencial y 75 online).

Se ha realizado una media de 5,9 sesiones por proceso en el servicio de coaching, y 7,1 sesiones por proceso de media en la atención preventiva en psicología, y una media de 5,3 sesiones en los grupos.

Han realizado 3 talleres a los profesionales de los programas de juventud, en materia psicológica, con una participación de 22 profesionales.

Además, a través del Conecta Juventud 2.0, se ha realizado 50 actividades a través de contenido digital con un alcance de 820 participaciones online.

6. Servicio de psicología y coaching en los Centros Juveniles

Nombre recurso/Programa	Servicio de psicología y coaching en los Centros Juveniles		
Población a la que se dirige:	Jóvenes entre 14 y 30 años		
Objetivo	Orientar y promover acciones a nivel preventivo tanto de forma individual como grupa		
Nº personas usuarias en 2022 (total)	3.557	Definición de personas usuarias	No procede
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)	No procede		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	154.606,18 €	% ejecutado	100 %
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	Se indica tabla A.3.3.4)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		Nº Jóvenes atendidos: 2.787	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Grado de satisfacción: (0 a 5): 4,85	

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

A estos cursos se añaden los cursos intensivos de idiomas, inglés y alemán, de los que se han ofertado en 2022, 180 plazas en los distintos niveles de inglés, 36 plazas de inglés especializado para jóvenes desempleados, 100 plazas en distintos niveles de francés y 100 plazas en distintos niveles de alemán. Las campañas de primavera, verano y otoño joven han ofertado un total de 2.880 plazas en los cursos que vienen en la tabla anexa A.3.2.2.5. (cursos de capacitación curricular y cursos de idiomas) y se han cubierto un total de 2.334 plazas.

7. CURSOS DE CAPACITACIÓN CURRICULAR Y CURSOS DE IDIOMAS

Nombre recurso/Programa	Cursos de capacitación curricular y cursos de idiomas.		
Población a la que se dirige:	Jóvenes entre 16 y 30 años		
Objetivo	Oferta de cursos en distintos sectores que van dirigidos a jóvenes preferentemente de Madrid. Cursos que van a formar parte del currículo vitae de los jóvenes, que les inician, apoyan y/o capacitan para el desempeño de una labor profesional en un determinado sector, mejorando sus posibilidades de empleo.		
Nº personas usuarias en 2022 (total)	2.334 (2.032 + 302)	Definición de personas usuarias	No procede
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)	No procede		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	2.880 (2.400 + 480)		
Presupuesto en 2022	634.894,90 €	% ejecutado	80%
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	(Se indica tabla A.3.3.4)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		Cursos diferentes: 45 Resultado: 53	
Principales indicadores de resultados (1 o 2)		Valoración de los cursos > 8. Resultado: 8,99	

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

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

En este apartado, ocupa un lugar preferente el Certamen de Jóvenes Creadores con una dilatada trayectoria, está incorporando a los jóvenes talentos a los circuitos artísticos de la ciudad de Madrid. En el 2022, se convoca este certamen con el nombre de “Premios Madroño”, en su XXX edición, que recibe un total de 219 solicitudes.

Las finales se desarrollaron en cuatro festivales:

- Festival LetraFest: finales de las modalidades de poesía y relato corto. Se celebró el día 16 de septiembre
- Festival EscenaFest: finales de las modalidades de cortometraje y microteatro. Se celebró el día 17 de septiembre

- Festival LanzaFest: finales de las modalidades de música y danza. Se celebró el 23 de septiembre
- Festival CreaFest: finales de modalidades de obra plástica y fotografía. Se celebró el 24 de septiembre

Durante la celebración de los festivales cada jurado emitió sus puntuaciones tras la presentación de las obras en directo, otorgando en base a las mismas el primer y el segundo premio en cada modalidad.

El 2 de diciembre lugar la Gala de los Premios Madroño en Cibeles, donde los galardonados en cada modalidad presentan su obra y reciben los trofeos y premios establecidos.

8. CERTAMEN DE JÓVENES CREADORES

Nombre recurso/Programa	Certamen de Jóvenes Creadores		
Población a la que se dirige:	Jóvenes entre 14 y 30 años		
Objetivo	Apoyar y Promocionar la actividad de los jóvenes en el ámbito de las artes escénicas, gráficas y literarias.		
Nº personas usuarias en 2022 (total)	219	Definición de personas usuarias	No procede
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)	No procede		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	No procede		
Plazas ofertadas en 2022	No procede		
Presupuesto en 2022	155.751,62 € (comprende gastos gestión eventos más importe en premios.)	% ejecutado	100%
Recurso web	www.madrid.es/juventud	Perfiles redes sociales	(Se indica tabla A.3.3.4)
Principales indicadores de procesos (1 o 2)		No procede	
rincipales indicadores de resultados (1 o 2)		No procede	

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

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

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

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

La Carta de Servicios de Juventud fue evaluada en el 28 de marzo de 2022. En el mes de septiembre de 2021, se realiza una nueva auditoría de la carta, concediendo d nuevo el Certificado AENOR a la Carta de Servicios de Juventud, con una validez hasta la siguiente evaluación que se realiza en el primer trimestre del 2023.

9. COLABORACIONES CON DISTRITOS, ÁREAS DE GOBIERNO, DEPARTAMENTOS Y ENTIDADES.

Durante el 2022 se han consolidado las colaboraciones de los programas del Departamento de Juventud con más de 50 proyectos distintos que se realizan en coordinación con los siguientes servicios: Policía Municipal, Policía Nacional, Madrid Salud, Departamento de Educación Ambiental, Área de Medio Ambiente, Cultura, Madrid Destino “21 Distritos”, Matadero Cineteca, Área de Igualdad, Dto. de Integración, Servicios Sociales, Departamento de Programas Educativos, Protección Civil, Área Delegada de Internacionalización y Cooperación, Departamento de Adicciones y los Aytos. de Logroño, Gijón y Getafe.

En total 7 Áreas de Gobierno, 9 Direcciones Generales, 15 Departamentos, 7 Distritos , 10 Asociaciones , 25 IES , 2 Universidades, 2 Teatros Municipales, 3 Ciudades y más de 50 Proyectos distintos .

La Mesa de Juventud, constituida en el 2022 por diferentes profesionales de distintas Áreas de Gobierno que gestionan programas de Juventud, Madrid Salud, Agencia de Empleo, Igualdad, inclusión, etc., ha realizado en el 2022 un total de 7 reuniones de trabajo, y ha constituido 5 grupos de trabajo: Grupo de difusión y Comunicación; Grupo de Trabajo de Jóvenes en situación de calle o en situación más vulnerable; Grupo de Participación; Grupo de Artes Escénicas, y Literarias; y Grupo de Trabajo de preparación de Jornadas interprofesionales durante el mes de junio 2022.

10. ANEXOS. EDUCACIÓN Y JUVENTUD

10.1. Red de Escuelas Infantiles

Distrito	Escuela	Configuración	Plazas Totales			
		Inicial	0-1	1-2	2-3	Totales
Centro	La Paloma	1-1-2	8	26	16	50
Centro	El Duende	1-1-2	8	13	32	53
Centro	Osa Menor	1-2-2	8	26	32	66
Centro	El Olivar	1-1-2	8	13	32	53
Centro	Escuelas de San Antón	1-2-2	8	26	32	66
Retiro	Margarita Salas	1-2-2	8	26	32	66
Arganzuela	El Alba	2-3-3	16	39	48	103
Arganzuela	El Bosque	1-2-2	8	26	32	66
Arganzuela	El Barberillo de Lavapiés	2-3-3	16	39	48	103
Arganzuela	La Melonera	2-4-4	16	52	64	132
Retiro	Las Nubes	2-3-3	16	39	48	103
Retiro	El Tren de Arganda	1-2-2	8	26	32	66
Centro	La Bruja Avería-Lolo Rico	2-3-3	16	39	48	103
Salamanca	Ruiz Jiménez	2-3-3	16	39	48	103
Chamartín	Luis Bello	1-2-2	8	26	32	66
Chamartín	El Sol	2-3-3	16	39	48	103
Tetuán	Agua Dulce	1-2-3	8	26	48	82
Tetuán	La Brisa	2-3-3	16	39	48	103
Tetuán	Campanilla	2-3-3	16	39	48	103
Tetuán	Los Gavilanes	2-3-3	16	39	48	103
Chamberí	Fernando el Católico	2-2-3	16	26	48	90

Distrito	Escuela	Configuración	Plazas Totales			
		Inicial	0-1	1-2	2-3	Totales
Fuencarral - El Pardo	La Caracola	1-2-3	8	26	48	82
Fuencarral - El Pardo	La Corte de Faraón	2-3-3	16	39	48	103
Fuencarral - El Pardo	La Rosa del Azafrán	2-3-3	16	39	48	103
Fuencarral - El Pardo	El Fresno	3-4-5	24	52	80	156
Fuencarral - El Pardo	Poeta Gloria Fuertes	3-4-5	24	52	80	156
Fuencarral - El Pardo	Elena Fortún	2-4-4	16	52	64	132
Moncloa - Aravaca	Las Viñas	2-3-3	16	39	48	103
Moncloa - Aravaca	La Bola de Cristal	3-4-5	24	52	80	156
Moncloa - Aravaca	Antonio Mercero	2-2-2	16	26	32	74
Latina	El Manantial	2-3-3	16	39	48	103
Latina	Altair	2-3-3	16	39	48	103
Latina	La Verbena de la Paloma	3-4-5	24	52	80	156
Latina	La del Soto del Parral	2-4-4	16	52	64	132
Carabanchel	Las Amapolas	2-3-3	16	39	48	103
Carabanchel	La Patria Chica	2-4-5	16	52	80	148
Usera	La Cornisa	2-3-3	16	39	48	103
Usera	La Oliva	2-3-3	16	39	48	103
Usera	Pensamiento	2-3-3	16	39	48	103
Puente de Vallecas	El Caserío	3-4-5	24	52	80	156
Puente de Vallecas	Luisa Fernanda	3-4-5	24	52	80	156
Moratalaz	El Lirón	2-3-3	16	39	48	103
Moratalaz	Sabina	3-4-5	24	52	80	156
Ciudad Lineal	VeoVeo	1-3-3	8	39	48	95
Ciudad Lineal	Las Azaleas	2-3-3	16	39	48	103
Ciudad Lineal	Tarabilla	2-3-3	16	39	48	103
Ciudad Lineal	Gigantes y Cabezudos	3-4-5	24	52	80	156
Hortaleza	Ana de Austria	3-4-5	24	52	80	156

Distrito	Escuela	Configuración Inicial	Plazas Totales 0-1	1-2	2-3	Totales
Hortaleza	La Gran Vía	3-4-5	24	52	80	156
Hortaleza	Doña Francisquita	3-4-5	24	52	80	156
Hortaleza	Las Pléyades	3-4-5	24	52	80	156
Hortaleza	La Ardilla	3-4-5	24	52	80	156
Villaverde	La Luna	1-2-3	8	26	48	82
Villaverde	El Rocío	2-3-3	16	39	48	103
Villaverde	Los Pinos	2-2-2	16	26	32	74
Villaverde	El Mamut	3-3-4	24	39	64	127
Villa de Vallecas	La Revoltosa	3-4-5	24	52	80	156
Villa de Vallecas	Los sobrinos del Capitán Grant	3-4-5	24	52	80	156
Vicálvaro	Los Juncos	2-3-3	16	39	48	103
Vicálvaro	Cielo Azul	2-3-3	16	39	48	103
Vicálvaro	Amanecer	2-3-3	16	39	48	103
Vicálvaro	Molinos de Viento	3-4-5	24	52	80	156
San Blas - Canillejas	Hiedra	2-3-3	16	39	48	103
San Blas - Canillejas	Las Mercedes	2-3-3	16	39	48	103
San Blas - Canillejas	La Alegría de la Huerta	3-4-5	24	52	80	156
San Blas - Canillejas	La del Manojo de Rosas	3-4-5	24	52	80	156
San Blas - Canillejas	Las Leandras	3-4-5	24	52	80	156
Barajas	La Chulapona	3-4-5	24	52	80	156
Barajas	El Bateo	3-4-5	24	52	80	156
Barajas	La Colina	2-3-3	16	39	48	103
Villaverde	Parque Ingenieros	2-3-3	16	39	48	103
Totales			1.208	2.873	3.984	8.065

10.2. Red de Escuelas Municipales de Música y Danza

Centro/dirección	Nº plazas	Teléfono/correo electrónico	Metro/bus/cercanías
Escuela Municipal de Música Antón García Abril C/ Doctor Martin Arévalo, 2 28021 Madrid VILLAVERDE	246	917 981 051 emagata@madrid.es	Bus: 86, 22, 79, 130, 131 Metro: Villaverde Alto
Escuela Municipal de Música Almudena Cano Pasaje Tortosa, 4 28045 Madrid ARGANZUELA	454	915 062 722 emarganzuela@madrid.es	Bus: 19, 27, 34, 45, 47, 55, 247 Metro: Estación del Arte
Escuela Municipal de Música Antonio Machado C/ San Román del Valle, 8 28037 Madrid SAN BLAS-CANILLEJAS	399	917 757 472 emamachado@madrid.es	Bus: 4, 106, 140 Metro: Alsacia
Escuela Municipal de Música Carmelo Alonso Bernaola Avenida Soto Palacios, 7 28034 Madrid FUENCARRAL-EL PARDO	382	913 340 931 embernaola@madrid.es	Bus: 66, 124 ,137 Metro: Begoña
Escuela Municipal de Música El Capricho C/ Rambla, 31 28042 Madrid BARAJAS	540	917 420 634 emcapricho@madrid.es	Bus: 101, 105, 151 Metro: El Capricho
Escuela Municipal de Música Federico Chueca C/ Benita Ávila, 23 28043 Madrid HORTALEZA	553	917 593 235 emfchueca@madrid.es	Bus: 73, 87 Metro: Pinar del Rey
Escuela Municipal de Música Isaac Albéniz C/ Lonja de La Seda, 4 28054 Madrid CARABANCHEL	706	915 117 273 emisaacalbeniz@madrid.es	Bus: 35, 47 Metro: La Peseta
Escuela Municipal de Música Maestro Barbieri C/ Cestona, 3 28041 Madrid USERA	746	913 417 833 emmbarbieri@madrid.es	Bus: 6, 60, 78, 81, 116, 121, 131 Cercanías Orcasitas

Centro/dirección	Nº plazas	Teléfono/correo electrónico	Metro/bus/cercanías
Escuela Municipal de Música Manuel Vázquez Montalbán C/ Francos Rodriguez, 67 28039 Madrid TETUÁN	443	913 118 748 emmvmontalban@madrid.es	Bus: 44, 64, 126, 127, 128 , 132 Metro: Francos Rodríguez
Escuela Municipal de Música María Rodrigo C/ Mantuano, 51 28002 Madrid CHAMARTÍN	504	915 152 351 emmrodrigo@madrid.es	Bus: 9, 73, 16, 19, 29, 52 Metro: Concha Espina y Prosperidad
Escuela Municipal de Música y Danza de Retiro C/ Téllez, 31 28007 Madrid RETIRO	674	914 338 558 emplacidodomingo@madrid.es	Bus: 24, 37, 54, 57, 141 Metro: Pacífico
Escuela Municipal de Música de Vicálvaro Bulevar Indalecio Prieto, 16 28032 Madrid VICÁLVARO	482	913 713 317 emvicalvaro@madrid.es	Bus: 8, 71, 130 Metro: Valdebernardo
Escuela Municipal de Música Villa de Vallecas C/ Agustín García Malla, 4 28031 Madrid VILLA DE VALLECAS	455	913 328 731 emvivallecas@madrid.es	Bus: 54, 58, 63, 103, 142 Metro: Villa de Vallecas
Escuela Municipal de Música y Danza María Dolores Pradera C/ Farmacia, 13 28004 Madrid CENTRO	536	917 959 898 emdpradera@madrid.es	Bus: 3 Metro: Chueca, Tribunal, Alonso Martínez
Escuela Municipal de Música Moratalaz C/ Corregidor Diego de Valderrábano nº 66 28030 Madrid MORATALAZ	425	91 862 47 23 emmoratalaz@madrid.es	Bus: 20, 30, 32 y 71 Metro: Estrella
Escuela Municipal de Música Ciudad Lineal C/ Rambla nº 31 28042 Madrid CIUDAD LINEAL	425	91 935 96 27 emciudadlineal@madrid.es	Bus: 29, 125, 129 y 150 Metro: Pinar de Chamartín

10.3. Conferencias y exposiciones en la Escuela de Cerámica de la Moncloa

Fechas	Conferencias y exposiciones	A quién va dirigido
30 noviembre 2021	"El proceso litográfico". Elena Carrasco	Alumnos/as Público general
Del 2 al 22 diciembre 2021	ROMPER EL HIELO	Alumnos/as Público general
Del16 al 25 febrero 2021	LA OBSERVACIÓN ES UNA ALUCINACIÓN CONTROLADA	Alumnos/as Público general
Del 3 al 5 marzo 2022	SEMILLAS QUE DESPIERTAN PAISAJES	Alumnos/as Público general
17 marzo 2022	"Semillas que despiertan paisajes"	Alumnos/as Público general
6 abril 2022	"Cerámica virtual: La Fotogrametría"	Alumnos/as Público general
Del 4 al 21 abril 2022	TRASPLANTES DE PIEL	Alumnos/as Público general
20 abril 2022	"Trasplantes de piel"	Alumnos/as Público general
Del 22 abril al 5 mayo 2022	TRAYECTO	Alumnos/as Público general
27 abril 2022	"Trayectoria"	Alumnos/as Público general
Del 9 al 13 mayo 2022	SOMOS LÍQUENES	Alumnos/as Público general
Del 13 al 20 mayo2022	TROPIEZAS	Alumnos/as Público general
Del 24 al 27 mayo 2022	EN ROTACIÓN	Alumnos/as Público general
Del 1 al 8 junio 2022	VERTICALES	Alumnos/as Público general

Fechas	Conferencias y exposiciones	A quién va dirigido
Del 7 al 10 junio 2022	EN SERIO/EN SERIE	Alumnos/as Público general
Del 13 al 17 de junio 2022	POLICROMÍA VITAL	Alumnos/as Público general
Del 16 al 20 junio 2022	UOVA	Alumnos/as Público general
Del 12 al 8 junio 2022	EXPOSICIÓN EN LA ROSALEDA, PARQUE DEL OESTE	Alumnos/as Público general
Del 20 al 24 junio 2022	ORÍGENES.INVESTIGACIÓN DE MATERIALES. TEXTURA Y COLOR	Alumnos/as Público general

10.4. Listado de Centros Juveniles

DISTRITO	NOMBRE DEL CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Tetuán	Tetuán Punto Joven	Calle Dulcinea, 4	915 347 744
Chamberí	Centro Juvenil Chamberí	Calle Raimundo Fernández Villaverde, 2	915 353 456
Fuencarral-El Pardo	Centro de Juventud de El Pardo	Avenida Padre Cipriano, 11	913 760 652
Fuencarral-El Pardo	Centro Juvenil Hontalbilla	Calle Hontalbilla, 10	917 364 378
Carabanchel	Centro Juvenil Carabanchel Alto	Calle Alfonso Fernández, 23	915 118 980
Villa de Vallecas	Centro Juvenil El Sitio de mi Recreo	Calle Real de Arganda c/v Sierra del Torcal	913 052 448
Villa de Vallecas	Centro Juvenil el Aleph	Avenida Mediterráneo c/v Calle Zazuar	913 013 457

10.5. Listado de las Oficinas de Información Juvenil

DISTRITO	NOMBRE DEL CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Chamberí, Chamartín, Tetuán, Salamanca	Centro Juvenil Chamberí	C/ Raimundo Fdez Villaverde, 2	915124173 616505834
Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca	Centro Juvenil Hontalbilla	C/ Hontalbilla, 10	609927405 91 736 43 78*
Carabanchel, Latina, Centro	Centro Juvenil Carabanchel Alto	C/ Alfonso Fernández, 23	915088322 608644666
Villaverde, Arganzuela	Centro Cultual Santa Petronila	C/ María Martínez Oviol, 12	91 710 02 70* 626512412
Vicálvaro, Ciudad Lineal, Moratalaz	Centro Cultural Vicálvaro	C/ Lago Titicaca, 10	918534832 620452327
Villa de Vallecas, Retiro, Puente de Vallecas	Centro Juvenil “El Sitio de mi recreo Centro Juvenil El "Aleph"	C/ Real de Arganda 39-41 Av. Mediterráneo Esq C\ Zazuar	913318534 628062450
Barajas, Hortaleza, San Blas	Centro Cultural Gloria Fuertes	Avda. De Logroño, 179	917475444 626580934
Usera	Centro de Mayores	Calle Ricardo Beltrán y Rospide 31	689278363 91 0699367

10.6. Listado de las sedes del Programa QuedaT.com

DISTRITO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Centro	Calle Juanelo, 2	678 061 349
Arganzuela	Calle Juana Doña, 7	659 362 456
Chamartín	Pasaje Doña Carlota, 13	678 061 329
Tetuán	Calle Cedros, 3	689 385 853
Fuencarral-El Pardo	Calle de Celanova, 2	682 346 142
Moratalaz	Calle Corregidor Alonso de Tobar, 15 A	680 801 827
Hortaleza	Calle Carrión de los Condes, 73	679 053 028
Barajas	Calle Autogiro,1	678 061 341
Latina	Calle Latina, 25	678 061 342
Carabanchel	Calle Ramón Sainz, 27	678 061 347
Usera	Calle Miramadrid, 1	678 047 662
Puente de Vallecas	Calle Cardeñosa, 18	678 047 674
Villaverde	Calle Rocafort, 101	678 047 681
Villa de Vallecas	Calle Sierra de Gador 19	678 047 693
Vicálvaro	Plaza de Juan Benet, 9	678047697
San Blas-Canillejas	Calle San Faustino, 14	678 047 655

10.7. Listado de Cursos de Capacitación Curricular

CURSOS DE CAPACITACIÓN CURRICULAR
Curso de Monitor de Natación
Curso de Lenguaje de Signos Básico
Curso de Lenguaje de Signos Avanzado
Curso de Iniciador- Monitor de Piragüismo
Curso de Instructor de Tenis
Curso de Encordado y taller de raquetas de tenis
Curso Árbitro de Piragüismo (aguas tranquilas y kayak polo)
Curso de Monitor de Ciclismo MTB
Curso de Monitor de Ciclismo Indoor
Curso de Entrenador de Baloncesto
Curso de Entrenador de Voleibol Nivel I
Curso de Árbitro Territorial B
Curso de Árbitro Anotador
Curso de Socorrista en Piscinas e Instalaciones Acuáticas
Curso de Mantenimiento de Piscinas e Instalaciones Acuáticas
Curso de Instructor de Carrera Acuática y Aquarunning
Curso de Monitor de Pilates Suelo
Curso de Reanimación cardiopulmonar y DESA
Socorrismo en medio natural
Curso de Primeros Auxilios
Curso de Maquillaje Profesional
Curso de Decoración de Uñas
Curso de Imagen Personal y Orientación empleo
Curso de Caracterización y efectos especiales
Curso de Iniciación a la Radio y Podcasting
Curso de Producción Radiofónica
Curso de Técnicas de Sonido I
Curso de Técnicas de Sonido II
Curso de Guion Radiofónico y Radio ficción
Curso de Realización y edición sonora digital
Curso de Ayudante de Camarero
Curso de Organización y Gestión de Eventos
Curso de Repostería y Pastelería
Curso de Ayudante de Cocina
Curso de Cortador Profesional de jamón
Curso de Panadería artesanal
Curso de Atención al Cliente en Hostelería
Curso de Manipulador de Alimentos
Curso de Auxiliar de Carretilla Elevadora (Carretillero)
Curso de Plataforma elevadora con trabajo en altura
Curso de Preparación de pedidos en Almacén con Radiofrecuencia
Curso de Encargado/a de tienda
Curso de Auxiliar de Caja de Supermercado
Curso de Iniciación a la Carnicería
Curso de Iniciación a la Charcutería
Curso de Iniciación a la Pescadería
Curso de Monitor de Ocio y Tiempo Libre

CURSOS DE CAPACITACIÓN CURRICULAR
Curso de Coordinador de Ocio y Tiempo Libre Curso de Monitor de Comedor Escolar Curso de Inglés Curso de francés Curso de alemán Curso de Inglés (entrevista)

10.8. Listado de Redes Sociales del Conecta Juventud 2.0.

REDES DEL DEPARTAMENTO:
FACEBOOK: Información Juvenil Ayuntamiento de Madrid TWITER: @MadridJuventud Tiktok @madridjuventud INSTAGRAM: Madridjuventud YOUTUBE: Juventud Ayuntamiento de Madrid

PROGRAMA RED MUNICIPAL DE OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL
MAILS Y WHATSAPP DE LAS OIJS:
OIJ ZONA1: mail: oijzona1@madrid.es . WhatsApp: 616505834 OIJ ZONA 2: mail: oijzona2@madrid.es. WhatsApp: 609927405 OIJ ZONA 3: mail: oijzona3@madrid.es. WhatsApp: 626512412 OIJ ZONA 4: mail: oijzona4@madrid.es. WhatsApp: 608644666 OIJ ZONA 5: mail: oijzona5@madrid.es. WhatsApp: 620452327 OIJ ZONA 6: mail: oijzona6@madrid.es. WhatsApp: 628062450 OIJ ZONA 7: mail: oijzona7@madrid.es. WhatsApp: 626580934 OIJ ZONA 8: mail: oijzona8@madrid.es. WhatsApp: 689278363
REUNIONES DE EQUIPO DIARIAS HANGHOUTS:
COORDINACIÓN: raquel.hervas.rodriguez@gmail.com OIJ ZONA 1: oijchamartin@gmail.com OIJ ZONA2: oijfuencarral@gmail.com OIJ ZONA3: oijlatina10@gmail.com OIJ ZONA 4: oijvillaverde@gmail.com OIJ ZONA 5: oijmoratalaz@gmail.com OIJ ZONA 6: oijvillavallecas@gmail.com OIJ ZONA 7: oijbarajas@gmail.com OIJ ZONA 8: oijusera8@gmail.com

PROGRAMA CENTROS JUVENILES
INSTAGRAM: @cjuvenilesmadrid @cjelsitio
WHATSAPP: CJ CARABANCHEL ALTO: 636.04.55.86 CJ EL ALEPH: 683.51.65.65 CJ HONTALBILLA/CJ EL PARDO: 606.00.38.52 CJ EL SITIO DE MI RECREO: 606.00.04.09 CJ TETUÁN PUNTO JOVEN: 606.00.37.79 CJ CHAMBERÍ: 669.98.46.16
GOOGLE CLASSROOM: "Para clases teóricas"
Vídeo Conferencias de Hangouts: actividadeschamberi@gmail.com tetuanpuntojoven@gmail.com actividadeshontalbilla@gmail.com actividadeselpardo@gmail.com actividadeselrecreo@gmail.com actividadeselaleph@gmail.com actividadescarabanchel@gmail.com

PROGRAMAS QUEDAT.COM
Instagram: quedat_com Lista de difusión única de WhatsApp: #QuedatenCasa Google Classroom : Coordinación Quedat/ coordinacion.quedat.com@gmail.com

PROGRAMAS EUROPA JOVEN MADRID
Facebook: Europa Joven Madrid Instagram: EuropaJoven Twitter: @EuropaJoven Página web: www.europajoven.org Correo electrónico: madrid@europajoven.org WhatsApp: +34 654 54 75 50

BLOQUE X. FOMENTO DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y PARTICIPATIVO

La Dirección General de Mayores (DGM, en adelante) de la ciudad de Madrid tiene como misión contribuir al bienestar de las personas mayores, a su autonomía y a su integración social, mejorando su calidad de vida. Abarca desde las más autónomas hasta las más vulnerables o con necesidad de cuidados que deberán recibir especial atención. Su visión es el deseo de ser una organización de referencia, para las personas mayores, los profesionales y la ciudadanía en general.

Se han establecido dos objetivos básicos:

- Impulsar y promover que todas las áreas municipales consideren a las personas mayores como parte activa y fundamental de la ciudadanía, evitando la segregación y teniendo en cuenta sus opiniones y necesidades siguiendo las directrices de la red mundial de ciudades amigables con los mayores.
- Mantener y ampliar programas y servicios, así como una red de centros municipales de mayores, junto a los existentes de otras áreas como centros culturales, deportivos o de promoción de la salud. Estas iniciativas favorecen la promoción del envejecimiento activo a través de prácticas como el ejercicio o el aprendizaje a lo largo de toda la vida.

Como toda clasificación, la división propuesta en dos bloques temáticos de personas mayores es arbitraria, ya que todas ellas pueden envejecer activamente. No obstante, por razones de comprensión, las personas mayores vulnerables o dependientes tienen un apartado específico.

Participación y mucho más, los servicios y programas se han diseñado tradicionalmente siguiendo criterios técnicos, siendo la participación de los personas usuarias, reales o potenciales, casi inexistente.

1. PLAN DE ACCIÓN "MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES"

Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores, es un proyecto de largo recorrido que necesita de la colaboración y el concurso de todos para cumplir sus objetivos.

Se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que la ciudadanía envejezca de forma activa proyectando sus estructuras y servicios para que todas las personas, independientemente de sus edades, habilidades y capacidades, disfruten de buena salud y vivan con seguridad participando activamente en todos los ámbitos de la vida social.

Madrid comenzó su andadura con la solicitud de adhesión a la Red Mundial de Ciudades Amigables en 2013 y se formalizó en 2014. Tras los trabajos previos de diagnóstico de la ciudad se aprobó el primer plan de acción para el periodo 2017-2019.

Tras finalizar este primer Plan y evaluados sus progresos, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó en febrero de 2020, dar continuidad al proyecto de la mano de este nuevo "Plan Madrid Amigable con las Personas Mayores 2021-2023", iniciándose la elaboración del mismo a finales de 2020 y siendo aprobado por la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid en su sesión del 10 de junio de 2021 y presentado el 20 de julio de 2021 por la Vicealcaldesa y Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, ante la corporación municipal.

En el Plan 2021-2023 no olvidamos que, a pesar de que la población mayor de Madrid se muestra satisfecha de vivir en esta ciudad (8,22 puntos sobre 10) y le otorga un buen nivel de amigabilidad

(7,65 puntos) estamos ante el enorme desafío de planificar y gestionar el espacio urbano, tanto en su dimensión física como social, al ritmo que demandan los cambios sociodemográficos y la enorme heterogeneidad de las personas mayores.

Las acciones y actuaciones contempladas en este nuevo Plan toman como punto referencia las ocho áreas del entorno urbano y social que la Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica como claves para la salud y la calidad de vida de las personas (espacios al aire libre y edificios; transporte; vivienda; respeto e inclusión social; participación social; comunicación e información; participación cívica y empleo) y se estructuran en tres grandes ámbitos estratégicos:

- AE I - Entorno cívico y social: una ciudad para todas las generaciones.
- AE II - Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor.
- AE III - Entorno urbano amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas.

Alrededor de estos tres ejes, se articulan las acciones de todas las áreas municipales. Concretamente están proyectadas 109 acciones y 239 actuaciones, procedentes de más de 40 direcciones generales o gerencias y una dotación presupuestaria de 906.924.380,99 euros, configurando un auténtico plan de ciudad elaborado gracias al entusiasmo de personal municipal que ha trabajado en su preparación junto con la participación del Consejo Sectorial de Personas Mayores.

88. TABLA DE DATOS OBTENIDOS EN EL SEGUIMIENTO DEL PLAN DESDE SU INICIO EN 2021 A LA FINALIZACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DE 2022

ACTUACIONES /ÁMBITO ESTRATÉGICO	AÑO 2021-1er SEMESTRE 2022			
	AE I: 95	AE II: 101	AE III: 42	TOTAL: 238
Iniciadas	71 (74.7%)	95 (94.1%)	37 (88.1%)	203 (85.3%)
No iniciadas aún	24 (25.3%)	6 (5.9%)	5 (11.9%)	35 (14.7%)

2. ÍNDICE DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO

El Ayuntamiento de Madrid, como miembro de la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, ha incluido el Índice de Envejecimiento Activo (IEA) en la evaluación de su Plan de Acción 2021-2023, como ya hiciera con el plan anterior, con el fin de disponer de un elemento común al resto de la Unión Europea, una herramienta idónea tanto para la comparación con otras áreas o ciudades como por su valor en el seguimiento longitudinal a largo plazo.

El cálculo actual sitúa a Madrid de nuevo en una posición elevada en España y en la media de la Unión Europea, obteniendo una puntuación superior al de 2018 (39,6 frente a 37)

Para su construcción se utilizan una serie de indicadores agrupados en cuatro dimensiones: empleo, participación social, vida independiente, saludable y segura, y capacidad y entornos apropiados para

un envejecimiento activo, en población de 55 años o más. Las puntuaciones obtenidas brindan una oportunidad para detectar áreas de mejora.

Para el cálculo del IEA, se han revisado los ítems recogidos y las puntuaciones obtenidas en los diferentes países de la Unión Europea y en nuestra ciudad. Las puntuaciones usadas son las ofrecidas por UE y las del cálculo de Madrid provienen tanto de fuentes primarias (entrevistas) como secundarias (Padrón, Encuesta municipal de Salud o INE). Se utilizan valores globales, por sexo y diferenciales (hombres-mujeres).

89. TABLA DE COMPARATIVA SEGÚN LAS DIMENSIONES QUE SE ESTUDIAN PARA LA REALIZACIÓN DEL IEA EN LA CIUDAD DE MADRID POR SEXO

AAI 2022 Sexo / dimensiones	Total	Hombres	Mujeres
	39,6	41,1	38,5
1. Empleo	35,1	37,9	32,8
2. Participación social	16,7	16,6	16,8
3. Vida independiente, saludable y segura	68,5	72,3	66,1
4. Capacidad y entornos apropiados para un envejecimiento activo	73,2	73,9	72,8

3. CONSEJO SECTORIAL DE PERSONAS MAYORES DE LA CIUDAD DE MADRID

Su finalidad es canalizar la participación de las personas mayores, a través de las asociaciones más representativas en la ciudad de Madrid. Se estructura en Pleno, Comisión Permanente y grupos de trabajo.

El 24 de junio de 2020 se lleva a cabo la constitución del plenario del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la ciudad de Madrid donde se presentan las candidaturas a la Vicepresidencia y a la Comisión Permanente. Siendo elegido vocal para ocupar la Vicepresidencia, el titular de CEOMA (Confederación Española de Organizaciones de Mayores). Así como los miembros de la Comisión Permanente, un representante del Ayuntamiento de Madrid (AG Obras y Equipamientos. Oficina de Accesibilidad); dos representantes de Organizaciones de mayores (FRAVM (Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid) y Unión de Jubilados y Pensionistas de Madrid de UGT (UJP-UGT Madrid); un representante de Órganos de participación (Consejos), Consejo de las Mujeres de Madrid.

Durante el año 2022 se han celebrado cuatro sesiones plenarias y cuatro reuniones de la Comisión Permanente. Los grupos de trabajo del Consejo Sectorial también han seguido manteniendo reuniones. Los grupos de trabajo son los siguientes: revisión del Reglamento del Consejo Sectorial, Servicios de Proximidad y Alternativas Habitacionales, Seguridad Vial, Ciudades Amigables, Soledad no Deseada y Centros Municipales de Mayores.

4. OPINIÓN Y CALIDAD

La Dirección General de Mayores cuenta con un servicio de control de calidad que incluye, además de la valoración de estándares o las encuestas, una parte importante de evaluación cualitativa, grupos de mejora y comparativas de servicios.

Dentro del programa de calidad se lleva a cabo la evaluación de las cuatro cartas de servicios existentes en relación con las personas mayores: Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD), Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD), Centro de Día (en adelante CD) y Centro Municipal de Mayores (en adelante CMM).

La certificación de nuestras cuatro Cartas de Servicios (Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria, aprobada en julio de 2008, la Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio, aprobada abril de 2011, la Carta de Servicios de Centros de Día, aprobada en abril de 2010, y la Carta de Servicios de Centros Municipales de Mayores, aprobada en marzo de 2013) requiere una recopilación exhaustiva de aquellos indicadores de las cartas que tienen que ver con la estructura y organización de los mismos, con el objetivo de realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos y de aplicar medidas correctivas.

La Dirección General de Mayores, lleva a el seguimiento y evaluación de estas cuatro Cartas, asegurando la recopilación sistemática de los datos referidos a los indicadores en ellas recogidos (incluyendo los datos de encuestas de satisfacción de los servicios objeto de la Carta) y su análisis periódico.

Para los estudios sobre calidad de los servicios prestados se ha realizado el contrato “Control de calidad de servicios para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid”. Estos estudios nos permiten medir satisfacción, detectar necesidades e incorporar la opinión de la ciudadanía. Su presupuesto es de 145.544,86 euros anuales, habiéndose ejecutado en el 99,99%.

Durante 2022, además de realizar visitas a entidades y encuestas telefónicas, se han llevado a cabo 4 grupos de discusión y 4 grupos de mejora. Se han realizado también 3 estudios comparativos con otras ciudades españolas de los servicios de Fisioterapia Preventiva, Respiro Familiar y Servicio de Ayuda a Domicilio.

Los grupos de discusión han sido sobre la importancia de los cuidados informales y han participado personas cuidadoras usuarias del servicio de Respiro Familiar y del programa Cuidar a Quienes Cuidan; así como grupos de mejora realizados con profesionales que forman parte de los equipos distritales de vulnerabilidad y profesionales de la Dirección General de Mayores, Dirección General de Deporte y Coordinadores de los Centros Municipales de mayores para los grupos de mejora de Ejercicio al Aire Libre.

Las actuaciones realizadas dentro del control de calidad y en los diferentes servicios, se aprecian en la tabla siguiente:

4.1. Actuaciones realizadas dentro del Programa de Calidad

Actuaciones	Encuestas satisfacción	Verificación entidades. Visitas	Grupos de discusión	Grupos de Mejora	Estudios comparativos
Centros de Día y Fisioterapia Preventiva	1.852	78,5			1
Respiro Familiar	80	5,5	2		1
Centros de Mayores	1.200				
Podología	800	9			
SAD	1.212	22			1
TAD	1.202	33,5			
Comidas a Domicilio	803				
Lavandería Domiciliaria	129				
Productos de Apoyo	377	3			
Índice de Envejecimiento Activo	2.022				
Mesas Distritales de Vulnerabilidad	27			2	
Cuidar a Quienes Cuidan			2		
Ejercicio al Aire Libre				2	
Totales	9.704	151,5	4	4	3

Alguna actuación no se incluye en este periodo por no haber finalizado el estudio.

El seguimiento de los resultados de los diferentes estudios constituye una de las buenas prácticas de la DGM, como servicios dirigidos a ellos como el Fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos.

La opinión de las personas mayores y su experiencia directa como persona usuaria aportan un caudal de información muy interesante, que impulsa su participación y reflexión, de manera que pueden convertirse en detractores o auténticos embajadores al difundir lo que consideran recomendable.

4.2. Valoración de los servicios de apoyo para permanencia en domicilio

Valoración global y grado de recomendación de los 3 grandes servicios de apoyo a la permanencia en el domicilio					
Servicio	Opinión general				
	2018	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
TAD	9,25	9,6	9.45	9.35	9.23
CD	8,58	8,8		8.84	8.78
SAD	8,31	8,5	8.27	8.45	8.43

***Valor reflejado es un índice de opinión sobre 10**

Servicio	Grado de recomendación				
	2018	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
TAD	97,4%	96%	97.8%	96.9%	98.5%
CD	97,5%	96,2%		97.8%	97.9%
SAD	93,1%	93,9%	96.6%	96.8%	96.4%

***Valor reflejado es un índice de opinión sobre 10**

Es importante saber los beneficios obtenidos por las personas usuarias. Podemos señalar como dos pilares básicos: seguridad y compañía.

4.3. Seguridad y compañía

Beneficios obtenidos	Seguridad				
	2018	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
TAD	8,86			9,14	9,22
CD	7,86			8,16	8,02
SAD	8,10	8	7.79	8,34	8,15

***Valor reflejado es un índice de opinión sobre 10**

Beneficios obtenidos	Compañía					
	2018	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	
TAD	8,53			8,54	8,70	
CD		8,3		08,40	8,20	
SAD	7,76	7,8	7.66	8,28	7,96	

***Valor reflejado es un índice de opinión sobre 10**

Durante 2009-2022 se han realizado 66.413 encuestas a personas usuarias mayores y sus familias, que han aportado 20.523 sugerencias. Este sistema es una manera cercana de pulsar la realidad percibida por las personas usuarias de nuestros servicios.

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

5. CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES CON SERVICIOS INTEGRADOS

Los Centros Municipales de Mayores (en adelante CMM) son equipamientos de servicios sociales, creados y sostenidos por el Ayuntamiento de Madrid, dependientes de las Juntas Municipales de Distrito, dirigidos a estimular y promover todo tipo de actividades socio-culturales, ocupacionales, artísticas y recreativas, fomentando la convivencia y la participación de las personas mayores.

5.1. Actividades y servicios en los centros municipales de mayores

Distritos:	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral	Moncloa	Latina	Carabanchel	Usera	Pte. Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa Vallecas	Vicalvaro	S. Blas	Barajas	TOTAL
Nº de centros	4	2	3	2	3	3	2	6	4	5	5	7	7	3	8	7	8	2	2	5	3	91
Servicios de los que Disponen																						
- Podología	4	1	3	0	3	3	2	5	4	4	4	7	1	3	5	5	7	2	2	5	1	71
- Peluquería	3	2	2	0	3	2	2	5	4	5	5	7	7	3	8	6	2	2	2	4	1	75
- Comedor	4	2	2	1	2	3	1	5	4	4	5	7	5	3	7	1	8	2	2	2	1	71
- Cafetería	4	1	2	0	3	3	2	6	4	5	5	7	7	3	7	7	8	2	2	3	2	83
- Gimnasio	3	2	2	1	2	2	1	5	3	5	5	7	4	3	2	5	8	2	2	3	2	69
- Salón actos	3	2	1	0	0	2	1	1	4	0	0	1	1	1	2	4	3	0	1	3	1	31
- Biblioteca	4	1	1	1	2	2	2	4	4	3	5	6	6	3	4	2	6	0	2	4	2	64
- Aula de Informática	4	2	4	2	3	3	2	6	5	5	5	7	7	3	6	6	8	2	4	5	3	92

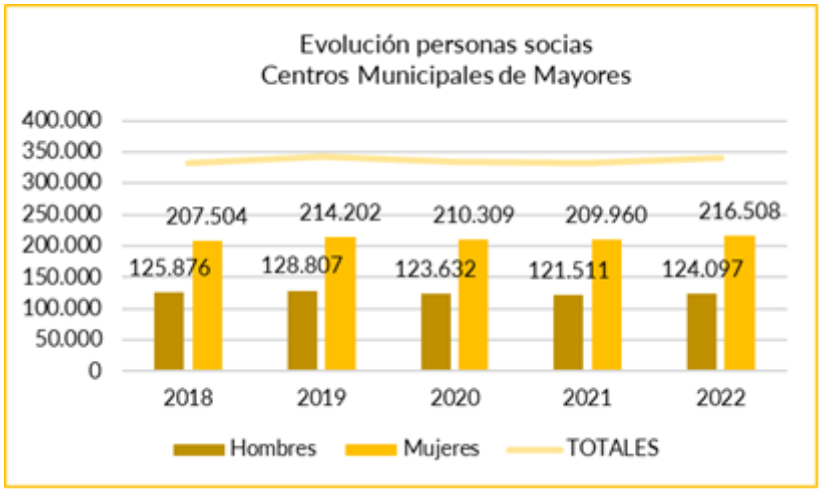
5.1.1. Tarjeta madridmayor.es

La tarjeta madridmayor tiene como finalidad:

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

Total de personas socias 2022, titulares de la tarjeta madridmayor.es	340.605

Se produce un incremento de 9.134 personas socias nuevas, respecto al año 2021.



90. TABLA DE PERSONAS SOCIAS TITULARES DE LA TARJETA POR DISTRITO Y CMM

Distrito Centro Municipal de Mayores	Hombres	Mujeres	Totales
CENTRO	2.806	5.622	8.428
ARGANZUELA	5.976	10.452	16.428
RETIRO	5.563	10.640	16.203
SALAMANCA	3.402	7.830	11.232
CHAMARTIN	3.946	8.207	12.153
TETUAN	4.550	8.806	13.356
CHAMBERI	3.637	8.306	11.943
FUENCARRAL-EL PARDO	10.970	17.873	28.843
MONCLOA-ARAVACA	4.518	8.459	12.977
LATINA	9.394	15.128	24.522
CARABANCHEL	8.971	14.917	23.888
USERA	4.921	8.789	13.710
PUENTE DE VALLECAS	10.234	16.763	26.9975
MORATALAZ	5.816	10.041	15.857
CIUDAD LINEAL	10.223	18.160	28.383
HORTALEZA	7.362	11.920	19.282
VILLAVERDE	6.567	10.455	17.022
VILLA DE VALLECAS	4.085	6.073	10.158
VICALVARO	3.280	4.850	8.130
SAN BLAS	5.727	9.948	15.675
BARAJAS	2.149	3.269	5.418
TOTALES	124.097	216.508	340.605

5.1.2. Programa de beneficios sociales

A través de esta iniciativa las personas mayores que dispongan de la tarjeta madridmayor.es podrán disfrutar de las ventajas y beneficios que los comercios, establecimientos y entidades colaboradoras pongan a su disposición. Durante el año 2022 se han firmado dos acuerdos nuevos, contando con un total de 3.778 acuerdos.

5.1.3. Espacios-Aulas Informáticas

En la actualidad hay un total de 92 aulas informáticas ubicadas en 88 CMM. Se llevó a cabo la apertura de un aula nueva, en el CMM Margarita Salas del distrito de Latina.

Total Aulas en CMM con Mantenimiento y equipos del IAM	92

5.1.4. Podología en centros municipales de mayores

En 2022, el servicio de podología ha sido prestado a través de dos empresas, mediante el contrato denominado "Atención podológica integral a personas mayores socias de los CMM, con mantenimiento, reparación y sustitución de elementos que lo requieran en los gabinetes de podología en los CMM, a adjudicar por procedimiento abierto. (4 Lotes)."

Dichas empresas se han encargado de la gestión de los gabinetes de podología de los CMM, llevando a cabo los siguientes servicios:

- Atención podológica a las personas usuarias.
- Gestión de citas.
- Mantenimiento correctivo y reparación del equipamiento y material existente en los gabinetes.
- Sustitución, en su caso, del material de podología que lo requiera.

ATENCIONES PRESTADAS	52.150

En el año 2022 se ha prestado el servicio de Podología en 20 distritos y en 71 CMM.

5.1.5. Colaboración con el Área de Seguridad y Emergencias. Instituto Municipal de Consumo. Proyecto piloto "Banca Digital"

El proyecto tiene como objetivo principal mejorar la información de las personas mayores sobre el uso de la banca on-line, de manera que las personas asistentes adquieran nociones básicas sobre las aplicaciones y la navegación para realizar las gestiones bancarias más comunes por vía digital.

El programa se desarrolló durante los meses de abril, mayo y junio en una sesión práctica de una hora y media de duración en varios Centros de Mayores de los 21 distritos del Ayuntamiento de Madrid.

Distritos	Sesiones	Hombres	Mujeres	TOTAL
HORTALEZA	3	25	35	60
SAN BLAS	3	25	30	55
CARABANCHEL	3	12	39	51
FUENCARRAL	3	15	29	44
RETIRO	1	13	27	40
VILLAVERDE	3	15	20	35
USERA	3	12	22	34
VICÁLVARO	1	15	19	34
CHAMBERÍ	2	10	19	29
CIUDAD LINEAL	3	11	17	28
PUENTE DE VALLECAS	2	7	20	27
MORATALAZ	2	5	22	27
LATINA	1	5	20	25
TETUÁN	1	5	13	18
MONCLOA	2	5	11	16
VILLA DE VALLECAS	1	4	8	12
SALAMANCA	1	0	12	12
CENTRO	2	3	9	12
BARAJAS	1	7	4	11
ARGANZUELA	1	2	9	11
CHAMARTÍN	1	1	8	9
TOTALES	40	197	393	590

5.1.6. Convenios de colaboración en relación con nuevas tecnologías

a) Taller para el manejo de móviles "SECOT"

La Asociación Seniors Españoles para la Cooperación Técnica (SECOT) ha colaborado un año más en la impartición de talleres sobre el uso de los smartphones y aplicaciones dirigidas a personas mayores, con una nueva edición del programa "APPrende a usar tu móvil".

91. TABLA DE DATOS SECOT POR CMM

Distrito	Nº de talleres	Nº de asistentes
CENTRO	4	21
ARGANZUELA	4	20
RETIRO	4	23
FUENCARRAL	8	51
MONCLOA	4	40
CARABANCHEL	6	41
USERA	8	49
PUENTE DE VALLECAS	6	52
MORATALAZ	8	72
CIUDAD LINEAL	6	47
VILLAVERDE	4	29
VILLA DE VALLECAS	4	12
VICÁLVARO	4	19
SAN BLAS	4	25
BARAJAS	4	46
TOTALES	78	547

b) Talleres para la formación en TIC para mayores "EMANCIPATICS"

El objetivo principal de los talleres es que los/as alumnos/as adquieran la compresión y manejo del dispositivo, así como, de gestión de la información en redes sociales y mensajería. Emancipatics solamente llevó a cabo tres sesiones de trabajo, en el Centro Municipal de Mayores El Almendro, del distrito de Vicálvaro, el resto tuvo que ser suspendido por falta de financiación en la entidad.

92. TABLA DE DATOS EMANCIPATIC POR CMM

Distrito	Centro	Nº de talleres	Nº de participantes
VICÁLVARO	El Almendro	3	7

5.1.7. Talleres prevención del cuerpo de Bomberos

Desde el Cuerpo de Bomberos se realiza el proyecto de Taller de Prevención del Cuerpo de Bomberos realizado por su Grupo Pedagógico. Se imparte en sesiones teóricas y prácticas, el objetivo es dar a conocer los procedimientos de actuación y los medios de los que dispone el Cuerpo de bomberos en las intervenciones que realizan, así como educar a las personas mayores en la prevención de riesgos en el hogar y en otros ámbitos de la vida cotidiana, y en la autoprotección cuando se den situaciones de emergencia (nociones básicas sobre evacuación en lugares de ocio, Centros comerciales etc).

Comenzó en el mes de octubre y se seguirá realizando hasta junio de 2023, inclusive. En este año han tenido lugar las siguientes sesiones:

DISTRITO	CENTRO	TOTAL PARTICIPANTES	HOMBRES	MUJERES
MORATALAZ	NICANOR BARROSO	22	8	14
CHAMARTIN	CASTILLA	90	8	32
SAN BLAS	CANILLEJAS	21	5	16
	PABLO CASALS	19	3	16
CARABANCHEL	SAN VICENTE PAUL	63	11	52
	TIERNO GALVAN	18	2	16
	MONSEÑOR OSCAR	26	2	24
VILLA VALLECAS	SANTA EUGENIA	64	38	26
RETIRO	PEREZ GALDOS	35		
	PIO BAROJA	74		
SALAMANCA	GUINDALERA	38	8	30
FUENCARRAL-EL PARDO	PEÑAGRANDE	25	9	16
VILLAVERDE	EDUARDO MINGUITO	10	4	6
PUENTE VALLECAS	SAN DIEGO	31	5	26
TOTAL		536	103	274

5.1.8. XXXI Concurso de Belenes de los Centros Municipales de Mayores

Con el objeto de contribuir a mantener las tradiciones orientadas a conmemorar las fiestas navideñas y fomentar la actividad artística de los mayores se convoca el XXXI Concurso de Belenes de CMM en el Ayuntamiento de Madrid. Resultaron ganadores:

- Primer premio CMM Ginzo de Limia (Distrito Fuencarral-El Pardo).
- Segundo premio: CMM Infante Don Juan (Distrito Moncloa-Aravaca).
- Tercer precio: CMMs del Distrito de Hortaleza (Distrito Hortaleza).
- Menciones especiales: CMM Acuario (Barajas) y CMM Dos Amigos (Centro).

DATOS DICIEMBRE 2022	
Distritos participantes	13
Centros Municipales de Mayores/ Belenes	21
Belenes seleccionados por las Juntas Municipales de Distrito	13
CMM ganadores del Concurso	3
Menciones especiales	2

5.1.9. IX Certamen de Teatro “Mayores a Escena” de los Centros Municipales de Mayores

Tras el periodo de suspensión del certamen de teatro, por motivos de la pandemia entre 2020-2021, se retomó la actividad durante el mes de mayo. De los 16 CMM y asociaciones participantes resultaron ganadores:

- Primer premio: “Curso del 69” (Príncipe de Asturias, distrito Ciudad Lineal).
- Segundo premio: “Farsa y justicia del Corregidor” (Maestro Alonso, distrito Salamanca).
- Tercer precio: “Ojo por ojo, gato por liebre” (Pablo Casals, distrito San Blas-Canillejas).
- Mención especial (M.E.) escenografía: “La Favorita” (El Almendro, distrito Vicálvaro).
- M.E. obra de teatro social: “Clara” (San Vicente de Paúl, distrito Carabanchel).
- M.E. monólogo contra la violencia de género: “La Violación” (La Guindalera, distrito Salamanca).
- M.E. obra de carácter comunitario y creación colectiva intergeneracional: “Una ventana y mucha indiscreta” (Proyecto comunitario Barajas, distrito Barajas).
- M.E. innovación creativa y uso de medios audiovisuales: “Maldición divina” (Asociación Cultura Viva, distrito Carabanchel).

6. Ejercicio como exponente de actividad social y saludable

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

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

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

6.1. Programa de ejercicio físico al aire libre "moverse es cuidarse"

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de ejercicio físico al aire libre para personas mayores "moverse es cuidarse".		
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 60 años sin contraindicación para realizar ejercicio físico.		
Objetivo	Programa destinado a favorecer el envejecimiento activo a través de la práctica de ejercicio físico, mejorando el bienestar personal y social de las personas mayores.		
Número de personas usuarias en 2022(total)	2.695 participantes	Definición de personas usuarias	Personas que acuden a los grupos de ejercicio al aire libre.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	2.695 participantes Hombres 334 (12,4%) Mujeres 2.361 (87,6%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas en 2022	El número de plazas no está tasado, depende de la demanda y configuración de los grupos (asistencias: mínimas 15.000, máximas 60.000).		
Presupuesto en 2022	51.282 euros	100 % ejecutado	Se realiza una ampliación del presupuesto para poder cubrir la demanda.
Recurso web	madrid.es/mayores – Ejercicio al aire libre	Facebook Madridmayores	
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Grupos 50 Sesiones 1.984 Asistencias 46.239		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Satisfacción global 9.1 sobre 10* Mejora en las relaciones sociales 9.1 sobre 10*		

***Datos procedentes de la encuesta realizada por la entidad prestadora del servicio**

El programa va dirigido a una población mayor de 60 años, prioritariamente con escasos hábitos en la práctica de ejercicio o con vida sedentaria, pero también para aquellos que ya están realizando otra actividad física. Tiene una periodicidad semanal de una hora y siempre está dirigido por personal cualificado.

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

La entidad PEBETERO SERVICIOS Y FORMACIÓN S.L.es desde el 1 de febrero de 2021 la adjudicataria del contrato, con vigencia hasta el 31 de enero de 2023.

En 2022 se han realizado 20 encuentros intergeneracionales con mayores y escolares, distribuidos en los distritos de la capital. Han asistido un total de 1.371 personas (770 personas mayores, de las cuales 665 fueron mujeres (48,50%) y 105 hombres (7,65%), y 601 escolares, siendo 305 niñas (22,24%) y 296 niños (21,59%).

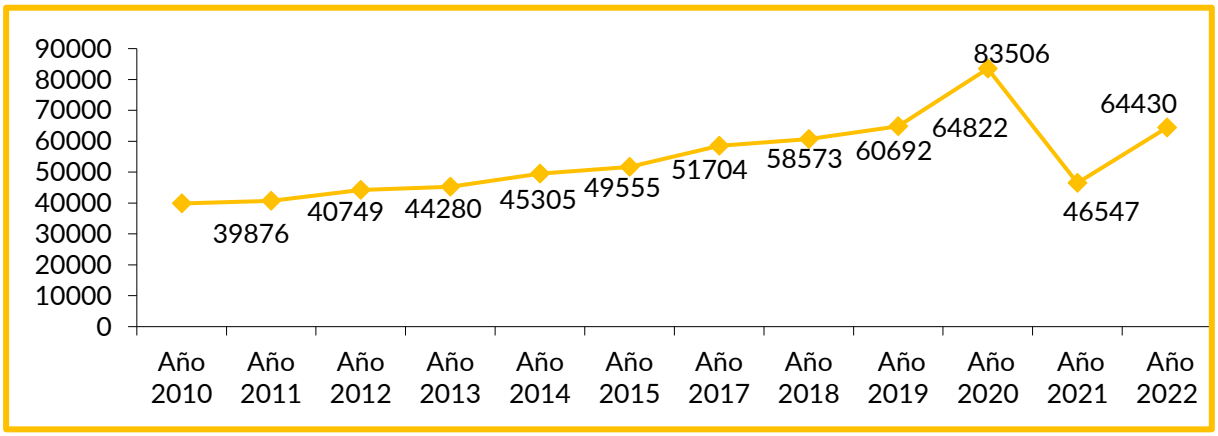
El primer encuentro se realizó el día 29 de abril coincidiendo con el Día de la Solidaridad Intergeneracional. Contó con la presencia del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, que dio la bienvenida a las personas participantes.

Al finalizar el curso se realizó un encuentro de ejercicio al aire libre en el Parque del Buen Retiro, en el que se invitó a asistir a todas las personas mayores participantes en el programa de los distintos distritos de Madrid. Acudieron más de 400 personas.

6.2. Observatorio de plazas de actividad física

Se lleva un registro de plazas ofertadas tanto en centros deportivos como en centros de mayores, en ambos casos, específicas para personas mayores. En lo correspondiente al año 2022 se cuenta en los centros municipales de mayores con un total de 42.091 plazas en diferentes modalidades de actividad física; el número de plazas ha aumentado con respecto al año 2021 después de las dificultades para volver a la normalidad tras la pandemia.

93. GRÁFICA DE EVOLUCIÓN DE LAS PLAZAS DE ACTIVIDAD FÍSICA



Las plazas ofertadas para personas mayores en las instalaciones deportivas municipales son 22.339 entre plazas de actividad física y actividad acuática (datos cedidos por la Dirección General de Deportes). Si esta cifra la sumamos a la cifra anterior de los centros municipales de mayores, nos da una cifra global de 64.430 plazas municipales para mayores y una ratio de 9.7 plazas por cada cien personas mayores en nuestro municipio.

7. SERVICIO DE FISIOTERAPIA PREVENTIVA

Esta actividad tiene como finalidad mejorar la capacidad personal de las personas mayores evitando y/o retrasando el deterioro progresivo, mediante actividades de fisioterapia grupal de mantenimiento.

La atención se realiza en los CMM, en grupos configurados entre 10 y 15 personas y el personal técnico que realiza esta actividad es un fisioterapeuta.

94. TABLA DE DATOS DEL SERVICIO

Indicadores 2022	Datos
Nº de centros donde se desarrolla	26
Nº de distritos	16
Personas usuarias atendidas	1.622
Nº de altas	459
Nº de bajas	266

8. VIVIENDA Y CONVIVENCIA

Existen alternativas habitacionales que merece la pena señalar, como son:

8.1. Apartamentos Municipales para Mayores

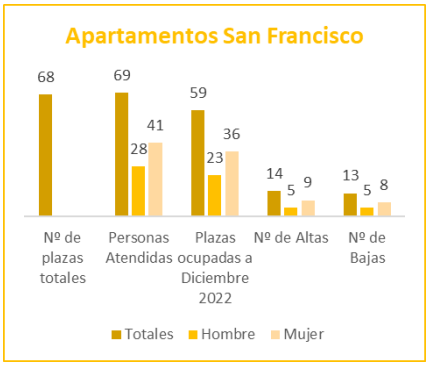
Los apartamentos para personas mayores son un equipamiento de servicios sociales de carácter residencial destinado a personas válidas, que carecen de vivienda y de los recursos necesarios tanto económicos como familiares y sociales para acceder a ella.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con:

- Apartamentos “San Francisco”: 41 apartamentos para personas mayores con capacidad para 68 personas. Distrito Centro.
- Apartamentos “Retiro”: 25 apartamentos para personas mayores con capacidad para 32 plazas. Distrito Retiro.

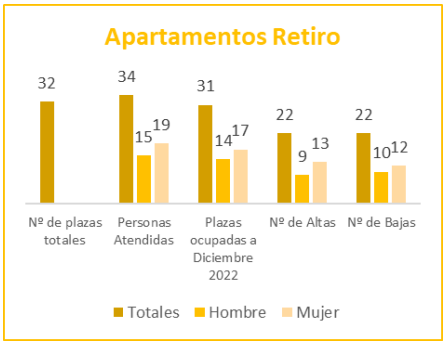
8.2. Datos de ocupación de los Apartamentos San Francisco

Apartamentos San Francisco	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	68		
Personas Atendidas	69	28	41
Plazas ocupadas a Diciembre 2022	59	23	36
Nº de Altas	14	5	9
Nº de Bajas	13	5	8



8.3. Datos de ocupación de los Apartamentos Retiro

Apartamentos Retiro	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	32		
Personas Atendidas	34	15	19
Plazas ocupadas a Diciembre 2022	31	14	17
Nº de Altas	22	9	13
Nº de Bajas	22	10	12



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

8.4. Programa de convivencia intergeneracional "CONVIVE"

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

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

Este programa se gestiona en virtud de los convenios de colaboración firmados con la entidad Solidarios para el Desarrollo y con siete Universidades madrileñas.

En 2022 se han alcanzado 69 convivencias. El 94% de las personas mayores son mujeres y el 6% hombres.

La satisfacción general media con las personas beneficiarias obtenidos por la participación en el programa es alta, con una valoración media de 9/10 por parte de las personas mayores y de 9,1/10 por parte de los estudiantes. Las personas mayores y los estudiantes resaltan fundamentalmente el valor de la compañía que aporta el programa y la tranquilidad de contar con alguien por la noche.

9. PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD

Son múltiples las acciones encaminadas a paliar los sentimientos de soledad o a proporcionar acompañamiento a quienes viven solos. Muchas de ellas están recogidas aquí, en el bloque de envejecimiento activo, ya que los CMM y otros programas grupales tienen un claro carácter preventivo.

La colaboración de entidades como “Solidarios para el Desarrollo”, “Nadie Solo” y “Grandes Amigos”, es vital para el apoyo a las personas mayores que se sienten solas mediante acompañamiento domiciliario. A ellos hay que añadir los proyectos realizados desde los distritos.

La página web del Ayuntamiento de Madrid es una fuente importante de información.

9.1. Especial informativo Soledad

Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas.

Desde junio de 2021 se lleva a cabo el “Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas”, que consiste en la prestación de un servicio de valoración y acompañamiento, por un equipo especializado, a personas mayores que sufren soledad no deseada, mediante atención individual domiciliaria y atención grupal de carácter preventivo a través de talleres de soledad.

9.2. Intervención individual:

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas (intervención individual en domicilio)		
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años que sufren soledad no deseada o están en riesgo de padecerla, entre nuevos usuarios de servicios domiciliarios.		
Objetivo	Prestación de un servicio de valoración y acompañamiento, por un equipo especializado, a personas mayores que sufren soledad no deseada, mediante atención individual domiciliaria. Tiene como finalidad realizar un contacto y enganche, informar de los recursos adecuados a su situación y favorecer su aceptación e integración social.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	1.685 personas valoradas.	Definición de personas usuarias	Personas que se les realiza valoración individual en el domicilio.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	1.685 personas a las que se valora: 1.162 mujeres (69%) 523 hombres (31%)		
Tasa de cobertura	16% sobre 10.282 personas usuarias derivados.		
Plazas ofertadas en 2022	Se atiende toda la demanda.		
Presupuesto en 2022(para valoración individual y grupal)	402.100,51 euros	ejecutado 100%	
Recurso web	Soledad en personas mayores	Facebook Madridmayores	@
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Se han realizado 6.071 visitas		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Personas con sentimiento de soledad detectadas 1.073 (64%) Aceptación de personas voluntarias 218 (20%) Personas en situación de riesgo detectadas 22 (1.3%)		

Las personas usuarias proceden de las altas de los servicios domiciliarios facilitados por el Departamento de SAD que son remitidos a la entidad desde Departamento de Programación Evaluación y Desarrollo para valoración, derivadas desde los centros de servicios sociales o desde otros programas o servicios.

9.3. Intervención Grupal:

Nombre recurso/programa/actuación	Programa de acompañamiento a la integración social de personas mayorees que se sienten solas (intervención grupal)		
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años que sufren soledad no deseada o están en riesgo de padecerla.		
Objetivo	Prestación de un servicio de valoración y acompañamiento, por un equipo especializado, a personas mayores que sufren soledad no deseada, mediante atención grupal de carácter preventivo destinadas hacer prevención universal, selectiva e indicada.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	2.146 personas usuarias	Definición de personas usuarias	Personas que acuden a los diferentes tipos de talleres
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	2.146 personas usuarias mujeres son 1866 (87%) y hombres 280 (13%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas en 2022	3.600		
Presupuesto en 2022 (para valoración individual y grupal)	402.100,52 euros	ejecutado 100%	
Recurso web	Soledad en personas mayores	Facebook Madridmayores	
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Sesiones 1.440 32 centros en 17 distritos Asistencias 9.164 Participantes 2146		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Satisfacción global de las personas usuarias es de 8,9 sobre 10*		

La intervención grupal se lleva a cabo mediante talleres que se imparten en febrero-marzo, abril-mayo y octubre-noviembre, realizándose en dependencias municipales como CSS, CMM, Centros Culturales y Bibliotecas Municipales.

Los talleres desarrollados en esos periodos han sido sobre “Envejecimiento Activo“, “Habilidades sociales”, “Apoyo social” y “Abordaje de la soledad", cada uno de ellos compuesto de 8 sesiones, donde se desarrolla el contenido adaptado al grupo, con una metodología dinámica, participativa y de cooperación entre las personas participantes. Se han realizado un total de 1.440 sesiones distribuidas en 32 centros de 17 distritos.

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

Difusión del programa:

Envío de 90.000 cartas a personas mayores de 80 años que viven solas y a personas mayores de 65 que han pasado a vivir solas en el último año.

El envío se hizo durante el mes de septiembre con el objetivo de informar de las distintas alternativas con las que se cuenta en el Ayuntamiento de Madrid para facilitar la compañía a las personas mayores que así lo deseen, especialmente si se sienten solas.

Se informa de las actividades específicas de las que disponen para esta situación, como los talleres grupales de carácter preventivo, para aportar compañía, seguridad, fomentar la participación y relaciones sociales, así como su integración en la sociedad.

Elaboración de cuadernillos como material de apoyo para los talleres, trípticos y cartelería para difusión de “Madrid contigo”

9.4. Colaboración en la ejecución de un proyecto de Ciudad en relación con la prevención de la soledad no deseada junto al organismo autónomo Madrid Salud.

En este convenio se establecen los siguientes objetivos:

- Intercambio de información sobre programas y servicios.
- Difusión sobre programas, servicios o actuaciones de ambas partes que puedan ser de interés, tanto a personas usuarias como a entidades relacionadas, así como a través de los medios de comunicación propios (redes sociales).
- Establecer criterios de coordinación que faciliten y refuercen el abordaje sociosanitario desde un enfoque integral.
- Impulsar acciones conjuntas que, con carácter estable, promuevan programas dirigidos especialmente a las personas y grupos de personas que pueden acumular problemas y/o circunstancias que les hacen especialmente vulnerables.

A través de esta colaboración se realiza un documento explicativo de las actuaciones que se realizan a nivel conjunto en prevención y abordaje de la soledad no deseada desde el Ayuntamiento de Madrid, separando y distribuyendo todas las actuaciones en tres grandes bloques:

- Prevención universal, dirigida a la población general, instituciones y organizaciones. Son espacios de encuentro para informar y sensibilizar para prevenir la soledad no deseada.
- Prevención selectiva (actuaciones de detección, sensibilización, divulgación e investigación), dirigida a personas o grupos con mayor riesgo de sentir soledad.

- Prevención Indicada (Intervención), dirigida a personas o grupos identificados con sentimientos de soledad que generan malestar.

Este documento se ha hecho visible en la web especifica de soledad no deseada donde se recogen contenidos, recursos y programas de apoyo para el abordaje de la soledad no deseada tanto para la población general como para la población mayor.

- Revisión de la web www.soledadnodeseada.es

Se han realizado cambios tanto estructurales para favorecer el acceso a la información facilitando que sea más intuitiva, como de contenidos, donde se han incluido los recursos y programas para las personas mayores, así como enlaces directos a la web madrid.es/mayores, donde esta toda la información referente ellos, llegando a crearse un apartado específico e inclusión de contenido de actividades realizadas desde la DGM.

10. SENSIBILIZACIÓN

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

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

10.1. Portal web MAYORES

A través del portal 'Mayores' en www.madrid.es acercamos las nuevas tecnologías a la ciudadanía prestando mucha atención en la accesibilidad de la página; conseguimos ser una herramienta de comunicación entre las personas mayores y el Ayuntamiento permitiendo la retroalimentación a través del uso del sistema de 'Sugerencias y Reclamaciones'; fomentamos hábitos saludables y de envejecimiento activo ofreciendo información actual sobre servicios y novedades en campos variados de actualidad, cultura, prestaciones, investigación, etc.; promovemos la participación de las personas mayores informando sobre espacios donde su opinión sea tenida en cuenta y se animando a que sean activos en ellos; y facilitamos las relaciones sociales mediante el uso de redes sociales e invitando a participar en actividades para personas mayores e intergeneracionales.

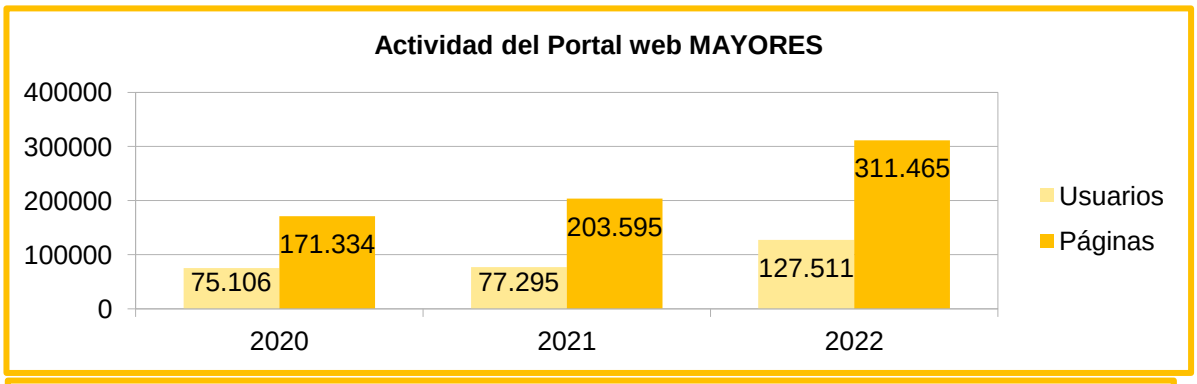
Se ha intentado dar mayor accesibilidad a algunos de los contenidos de este portal, creando nuevos temas destacados como son: "Soledad en las personas mayores", "Cohousing senior", "Calidad"…

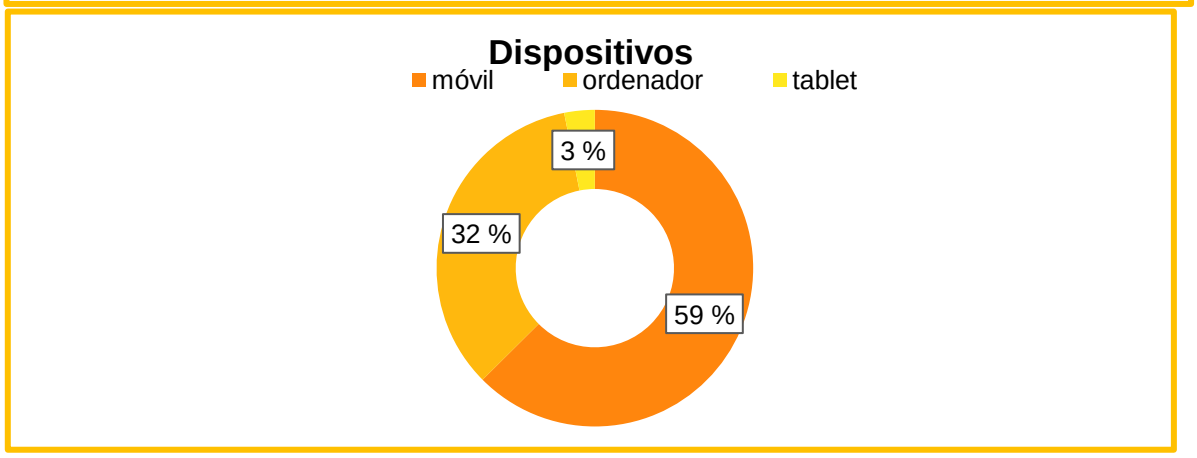
En colaboración con Geoportal del Ayuntamiento de Madrid se han creado nuevos mapas de consulta interactivos dentro de los contenidos "Pre-inscripción abierta para el curso 'Cuidar a quienes cuidan'" y "Pre-inscripción a las sesiones grupales para combatir la soledad en las personas mayores", que se suman al ya existente en el apartado de "Ejercicio al aire libre para personas mayores", y permiten acceder a la información de forma más fácil y rápida.

10.1.1. Usuarios y visitas al Portal MAYORES

El portal ha tenido en 2022 un total de 127.511 personas usuarias que han visitado 311.465 páginas (Fuente Dataestudio), destacando el uso del móvil.

10.1.2. Dispositivos de conexión al Portal MAYORES





Respecto a la red social Facebook madridmayores' se ha continuado publicando información de diversa tipología de interés: ocio y cultura, igualdad, diversidad, prestaciones sociales, derechos, buen trato, edadismo, salud y calidad de vida, vulnerabilidad y soledad, cuidados, fomento del envejecimiento activo, experiencias intergeneracionales, etc. alcanzando en 2022 la cifra de 3.702 seguidores.

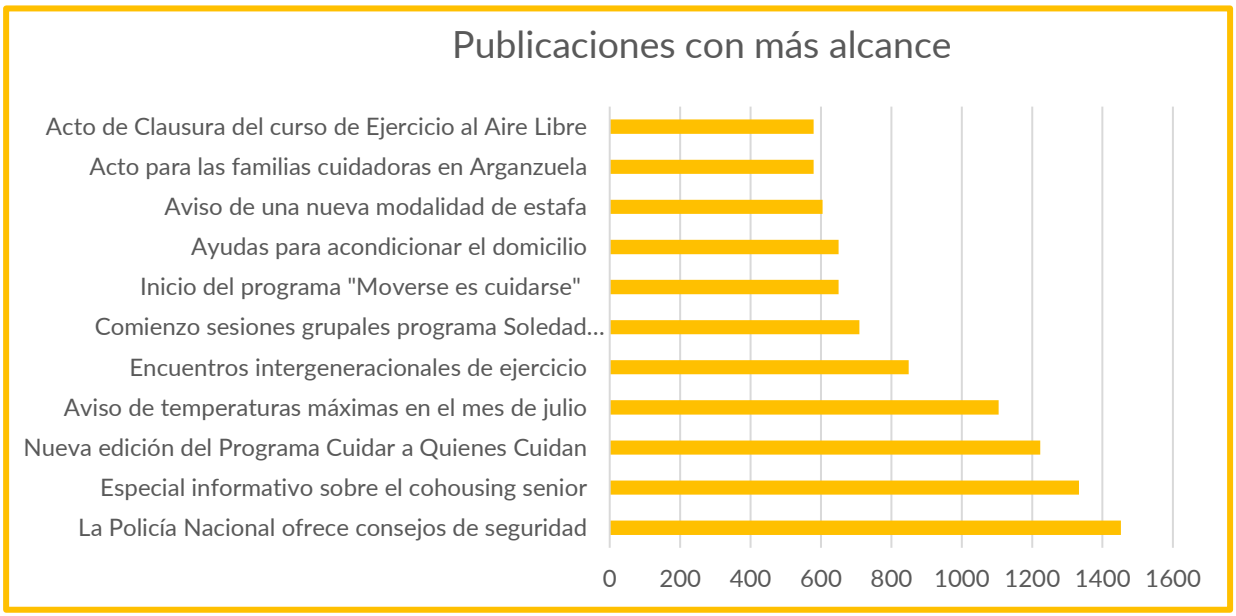
El perfil mayoritario de la audiencia de la red social son mujeres mayores de 65 años, seguido por mujeres de 55 a 64 años.

La ciudad donde más seguidores hay es Madrid capital, con casi el 50% de la audiencia. También cuenta con seguidores en la ciudad de Buenos Aires, Lima y Ciudad de Méjico entre otras.

Este año se ha llevado a cabo la campaña de sensibilización "contra la soledad no deseada en las personas mayores". Se ha realizado difusión en la red social mediante la publicación de diversos post, entrevistas e infografías y se han publicado actividades para paliar la soledad no

deseada, etc,. También se ha hecho difusión de la campaña contra el maltrato a personas mayores.

Las publicaciones que más alcance han tenido han sido: la publicación del especial informativo sobre el Cohousing senior, (temática sobre la que versaron las jornadas técnicas de la Dirección General de Mayores), consejos de seguridad de la policía, los talleres de envejecimiento activo de soledad no deseada, la campaña contra el edadismo para un trato más humano, el inicio de la nueva edición de "Cuidar a quienes cuidan", el programa de convivencia intergeneracional "Convive", la Navidad en Madrid y los Centros Municipales de Mayores como herramientas para luchar contra la soledad no deseada. Este año se puso en marcha el Instagram Madridmayores.



11. FORMACIÓN

11.1. Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local

Sesiones formativas	Nº ediciones	Total asistentes
RE-11-4470-P-21 Estrategias para combatir la soledad no querida y el aislamiento en las personas mayores	1	17
RE-11-4471-P-21 Abordaje de la violencia de género en mujeres mayores	1	17
RE-11-4468-P-21 Rompiendo barreras en la atención a las personas mayores LGTBI	1	17
RE-11-4685-P-22 Ciudades y comunidades amigables con las personas mayores	1	14
Re-11-4682-P22 Abordaje a la sobrecarga en las personas cuidadoras	1	19
RE-11-4681-P-22 Servicios de atención domiciliaria	1	20
RE-11-4683-P-22 Detección de riesgo de autolisis en mayores con distimia	1	20
OB-11-4787-P-22 Nueva ordenanza reguladora del SAD para personas mayores y personas con discapacidad y servicios de CD	20	543
Total	27	667

11.2. Formación en colaboración con otras áreas y organismos

Sesiones formativas	Nº ediciones
RE-01-3012P-22-01/02 Identidades y diversidades LGTBI	2
AB-05-2099-S-22-01 Introducción a la calidad	1
RE-11-4766-P-22. La atención a las personas mayores en el contexto de la emergencia social	2
CIFSE (Policía Municipal) Taller de mayores en situación de vulnerabilidad y maltrato	2
"Detección de la violencia de género en atención hospitalaria. Hospital General Universitario Gregorio Marañón	1

11.3. Participación en jornadas y congresos

Conferencia Europea de Servicios Sociales (ESSC): organizada por la Red Social Europea (ESN), tuvo lugar del 8 al 10 de junio en Hamburgo (Alemania). Se trata del mayor foro de prácticas y políticas públicas de bienestar social en Europa que, esta vez, contó con la participación de la Dirección General de Mayores presentando, en el apartado de "Abordaje de la Soledad en Personas Mayores", la estrategia municipal contra la Soledad no Deseada.

Jornada de "Experiencias de coordinación sociosanitaria" del Ayuntamiento de Madrid el 14 de diciembre de 2022.

Jornada "La prevención de la soledad no deseada en la Ciudad de Madrid": tuvo lugar el 18 de octubre en el CentroCentro del Palacio de Cibeles. En ella se expuso el Convenio de colaboración entre Madrid Salud y el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social."

Jornadas Investigación en Psicología de la UAM: tuvieron lugar los días 4 y 5 de abril en la Universidad Autónoma de Madrid, y en ellas se expuso, dentro del Simposio "Nuevas perspectivas y tendencias en la investigación sobre el cuidado familiar de personas con demencia", la ponencia "Iniciativas desde el Ayuntamiento de Madrid para ayudar a los cuidadores familiares de personas con demencia: integrar la evaluación en la práctica."

Jornada Envejecimiento, Salud Mental y Calidad de Vida: organizadas por Grupo 5, tuvo lugar el 3 de noviembre en el Hotel Eurostar Monte Real, y en ellas la DG de Mayores intervino para hablar de innovación en los servicios para personas mayores con trastorno mental.

I Jornada de AMADE Centros de Día: Se celebró el 20 de octubre bajo el lema "Una solución necesaria para la atención al mayor dependiente". La asociación madrileña busca crear un espacio de reflexión que permita posicionar a los centros de día como un servicio de proximidad imprescindible para promover la autonomía personal y prevenir situaciones de dependencia que retrasen o eviten la institucionalización.

III Jornadas de Accesibilidad Ayuntamiento de Madrid: Se celebraron el 18 y 19 de octubre con el objetivo es dar a conocer el trabajo que se desarrolla en materia de accesibilidad por el Ayuntamiento con un carácter transversal.

III Encuentros de la red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores en España (CEAPAT): tuvo lugar el 24 de mayo en el Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat) del Imserso. Allí se presentó el proyecto piloto contra la soledad no deseada dentro del servicio de teleasistencia.

Cátedra en Innovación en Servicios Sociales y Dependencia. Congreso Nacional de Atención Domiciliaria: tuvo lugar el 7 de octubre en el Centro Cultural La Serna (Fuenlabrada). En este congreso la DG de Mayores recibió el Premio buenas prácticas en SAD.

11.4. Jornadas Técnicas de la Dirección General de Mayores

Los días 28 y 29 de septiembre se celebraron las Jornadas Técnicas Anuales de la Dirección General de Mayores "Alternativas habitacionales. Cohousing Senior" en el Centro de Cultura Contemporánea "Conde Duque". Se trató el tema de las alternativas habitacionales para las personas mayores, centrándose especialmente en las viviendas colaborativas, más conocidas por su denominación en inglés, cohousing senior. Unas jornadas que evidenciaron el gran interés que suscitó el tema, y que contaron con una participación superior a las 300 personas en los dos días en que se desarrollaron.

Se hizo un amplio repaso al contexto de servicios públicos que, orientados a las personas mayores, mejoran su nivel de vida y bienestar, facilitando la permanencia en su hogar en condiciones dignas y se trabajó sobre las nuevas modalidades residenciales que persiguen un envejecimiento más activo y participativo, tanto en el espacio de convivencia colectivo como en su entorno urbano, retrasando sensiblemente cualquier tipo de deterioro, analizando las tendencias demográfica y residencial en la ciudad de Madrid y el contexto nacional y europeo, incluyendo la presentación de un exhaustivo estudio sobre la materia.

Expusieron sus experiencias, propuestas y análisis más de treinta expertos procedentes de instituciones y asociaciones especializadas, de diferentes administraciones autonómicas y locales, y también del Ayuntamiento de Madrid.

BLOQUE XI. PERSONAS MAYORES QUE NECESITAN CUIDADOS

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

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

Se han establecido dos objetivos básicos:

- Mantener y ampliar la red de servicios de apoyo prestados en el hogar (a través de mecanismos como el Servicio de Atención de Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria, Comida a Domicilio, etc.) y en recursos como los Centros de Día, así como los programas específicos de apoyo a quienes cuidan, por medio de programas de respiro familiar o los grupos psicoterapéuticos.
- Establecer una red de protección para las personas mayores vulnerables, especialmente por soledad, aislamiento social o maltrato, mediante actuaciones coordinadas y programas específicos.

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

1. ENVEJECER EN CASA

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

Debemos destacar, asimismo, los grupos de mejora realizados con profesionales de los distintos departamentos de la DGM y de otras Direcciones Generales municipales, en los que se han trabajado aspectos transversales, que tienen un significado especial en las personas mayores (la necesidad de visibilizar y sensibilizar la realidad de las personas mayores LGTBI, identificar y establecer mejoras sobre el programa de violencia de género en las personas mayores, y sobre la brecha digital).

2. SERVICIOS DOMICILIARIOS PARA PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio, tiene como cometido fundamental la gestión, control y seguimiento de los siguientes servicios: Ayuda a Domicilio (en adelante, SAD), Teleasistencia Domiciliaria (en adelante, TAD), Comida a Domicilio, Lavandería Domiciliaria y Productos de Apoyo.

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

2.1. Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de ayuda a domicilio		
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años y personas con discapacidad		
Objetivo	Promover la independencia y la autonomía personal a través de atenciones básicas individualizadas (personales, domésticas o ambas) en el domicilio, que mejoren su calidad de vida.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	85.024	Definición de personas usuarias	Personas atendidas
Tasa de cobertura	11,9% de la población mayor de 65 años de la ciudad de Madrid		
Plazas ofertadas en 2022	A disposición		
Presupuesto en 2022	200.100.188€	92,43% ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 7 días Visitas de seguimiento realizadas: 51.295		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción con el servicio: 8,43 (sobre 10) El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 87,8%		

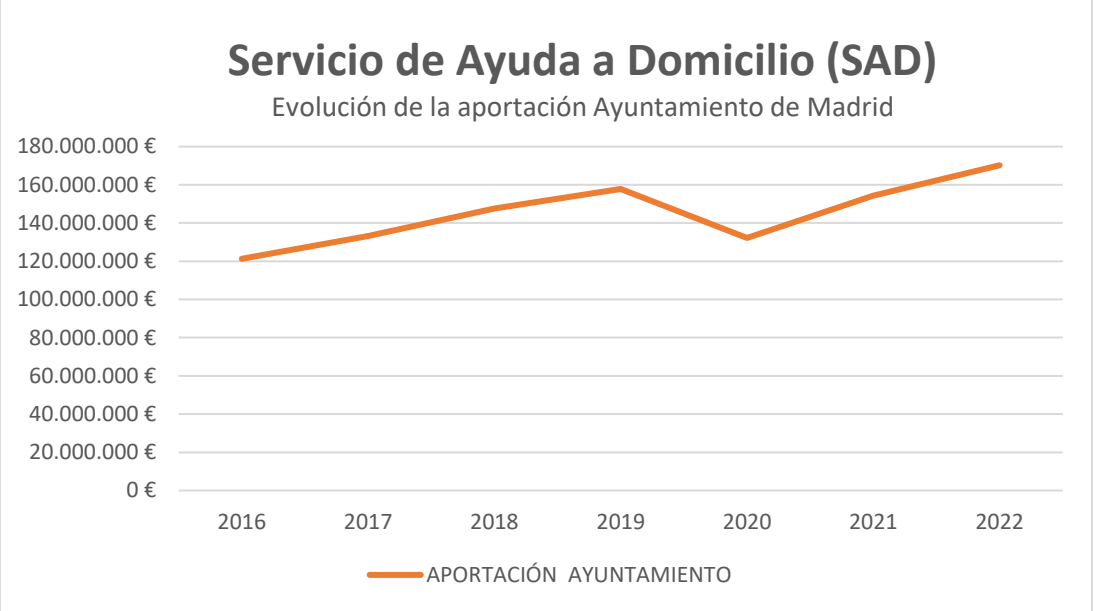
El objetivo fundamental del SAD es promover la independencia y autonomía personal de las personas usuarias, favoreciendo que puedan mantenerse en sus domicilios el mayor tiempo posible, mejorando así su calidad de vida. Desde este servicio se proporciona una intervención profesional individualizada, de carácter preventivo, asistencial y

rehabilitador, según su perfil, necesidades, preferencias, riesgo social o vulnerabilidad. El servicio consiste en la prestación de atenciones básicas de carácter personal, doméstica o ambas, a través de personal auxiliar domiciliario. Además, de forma complementaria, se incluyen una serie de prestaciones realizadas en el domicilio por profesionales específicos como profesionales de psicología/as, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, profesionales de podología/as y de peluquería, que contribuyen a proporcionar una intervención más integral, así como la realización de actividades y talleres socioculturales que promueven el envejecimiento activo.

Las personas beneficiarias este servicio son:

- Personas mayores de 65 años con dificultades en su autonomía y que tengan una necesidad de apoyo, que requieran supervisión, ayuda parcial o total para el desempeño de las actividades de la vida diaria.
- Personas menores de 65 con discapacidad reconocida.
- Personas declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid.

95. GRÁFICA DE EVOLUCIÓN 2016-2022 DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)



2.1.1. SAD Carta de Servicios

MADRID

Un servicio fundamental para permanecer en casa

Carta de Servicios 2022

Servicio de Ayuda a Domicilio Datos 2022

85.024 personas atendidas	19.260 personas dadas de alta	72.506 visitas de seguimiento	2.416 personas han realizado actividades de socialización	Valoración del Servicio: 8,43

Durante el año 2022, incluyendo personas mayores y personas con discapacidad, y partiendo del objetivo propuesto en los presupuestos de proporcionar atención a 83.000 personas mediante el SAD, se destaca el amplio cumplimiento de dicho objetivo, consiguiendo dar cobertura con este servicio a 85.024 personas con más de 11.638.740,50 millones de horas prestadas.

2.1.2. SAD Cobertura

Servicio de ayuda a domicilio (personas mayores y personas con discapacidad)	Datos 2022
Número de personas usuarias atendidas	85.024
Altas personas usuarias	19.260
Bajas personas usuarias	18.249
Nº de horas prestadas	11.638.740,50

a) Servicio de Ayuda a Domicilio para Personas Mayores (SAD)

El SAD para personas mayores tiene dos vertientes: SAD preventivo (o SAD Atención Social Primaria) y el SAD que se ofrece a las personas que tienen reconocida la situación de Dependencia por la Comunidad de Madrid y que tienen incluido en su Programa Individual de Atención (PIA) este servicio (SAD Dependencia).

En el año 2022 se ha prestado servicio a 79.566 personas mayores, de las cuales 60.028 han sido mujeres y 19.538 hombres, superando el número de usuarios del año 2020. Asimismo, se ha experimentado un incremento en el número de horas prestadas del 23,68%, manteniéndose la tasa de cobertura en 11,9% respecto a la población mayor de 65 años de la ciudad de Madrid.

A continuación, observamos la evolución del número de personas usuarias en el servicio y el gasto realizado desde el año 2016:

96. TABLA SAD MAYORES. EVOLUCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DESDE EL AÑO 2016

AÑO	Nº USUARIOS	POBLACIÓN A 1/01	% COBERTURA POBLACION MAYOR DE 65 AÑOS	COSTE TOTAL	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	% APORTACION AYTO	APORTACIÓN USUARIO	% APORTACION USUARIO
2016	63.854	647.660	9,86%	136.377.524 €	121.289.409 €	88,94%	15.088.115 €	11,06%
2017	71.238	650.998	10,94%	150.697.339 €	133.117.060 €	88,33%	17.580.279 €	11,67%
2018	76.121	656.791	11,59%	166.551.042 €	147.605.898 €	88,63%	18.945.143 €	11,37%
2019	80.375	661.645	12,15%	178.473.244 €	157.850.817 €	88,45%	20.622.428 €	11,55%
2020	78.375	669.043	11,71%	148.171.737 €	132.162.559 €	89,20%	16.009.178 €	10,80%
2021	77.834	663.394	11,73%	172.544.246 €	154.349.609 €	89,46%	18.194.637 €	10,54%
2022	79.566	666.599	11,94%	192.056.311 €	170.214.240 €	88,63%	21.842.071 €	11,37%

Con relación al perfil atendido, la edad media de las personas usuarias del servicio se mantiene igual que en el año 2021, en 85 años. Por otro lado, las personas mayores de 80 años que viven solas y reciben el servicio, representan el 37,83% del total, un 2% más respecto al año anterior, lo que denota el progresivo sobreenvejecimiento de la población atendida.

En cuanto a la situación física, psíquica y social en la que se encuentran las personas beneficiarias del SAD ASP, y en base a los datos obtenidos del baremo social de necesidad (en adelante BSN), la mayoría se sitúan en un nivel de dependencia equivalente a un Grado I de dependencia.

A continuación, reflejamos la distribución de las personas usuarias del servicio en función del sexo, tipo de convivencia, edad y tipo de atención recibida.

97. TABLA SAD MAYORES. PERFIL DE PERSONAS USUARIAS POR SEXO Y CONVIVENCIA EN 2022

TOTAL USUARIOS DIFERENTES ATENDIDOS	SEXO		TIPO DE CONVIVENCIA							
	H	M	A. Con persona válida		B. Vive Solo		C. Con persona de similar dependencia		D. Con persona de mayor dependencia	
			H	M	H	M	H	M	H	M
79.566	19.538	60.028	4.415	12.042	5.955	32.577	7.767	12.700	1.401	2.709

98. TABLA SAD MAYORES. PERFIL DE PERSONAS USUARIAS POR EDAD EN 2022

TRAMOS DE EDAD											
65 a 69 años		70 a 74 años		75 a 79 años		80 a 84 años		85 a 89 años		≥ 90 años	
H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
515	1.184	1.151	3.422	2.356	8.348	4.046	13.637	6.279	18.305	5.191	15.132

99. TABLA SAD MAYORES. PERFIL DE PERSONAS USUARIAS POR TIPO DE ATENCIÓN Y RIESGO EN 2022

TOTAL USUARIOS DIFERENTES ATENDIDOS	PERFIL POR TIPO DE ATENCIÓN						RIESGO			
	ATENCIÓN PERSONAL		ATENCIÓN DOMÉSTICA		ATENCIÓN MIXTA		SIN RIESGO O RIESGO LEVE		RIESGO GRAVE	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
79.566	1.009	1.888	6.884	20.300	11.645	37.840	19.055	58.867	483	1.161

El promedio de renta mensual per cápita (en adelante RMPC) de las personas usuarias es de 828,14 euros, con diferencias sustanciales entre distritos. En cuanto a la aportación que se efectúa, el mayor rango de personas usuarias se sitúa en los tramos más bajos, siendo un 29,58% las personas que cuentan con una aportación de 0 euros y un 9,89% las que aportan 1,12 euros por hora prestada. Sólo el 8,70 % de personas se sitúan dentro del tramo máximo de 7,31 euros por hora.

La intensidad de horas asignadas a las personas usuarias de ASP viene determinada por la puntuación obtenida en las escalas Baremo Social de Necesidad (en adelante BSN), mientras que para las personas usuarias declaradas dependientes por la Comunidad de Madrid, viene determinada por su PIA. En base a ello, la mitad de las personas con SAD ASP (50%) reciben menos de 10 horas mensuales, mientras que el mayor porcentaje de las personas con SAD DEP (41%) reciben entre 20 - 29 horas al mes.

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

100. TABLA SAD MAYORES. HORAS ASIGNADAS Y PRESTADAS

AÑO 2022	ASP	DEPENDENCIA	TOTAL
HORAS ASIGNADAS	8.755.705,50	8.139.149,00	16.894.854,50
HORAS PRESTADAS	5.140.679,50	5.602.828,50	10.743.508,00
DIFERENCIA	3.615.026,00	2.536.320,50	6.151.346,50
% Nº DE HORAS PRESTADAS SOBRE HORAS ASIGNADAS	58,71%	68,84%	63,59%

Así, del total de más de 16,5 millones de horas asignadas, se prestaron más de 10 millones de horas, lo que supone un 40% menos de horas prestadas, a petición de la persona usuaria.

El tipo de atención prestada indica la clase de apoyo que necesita la persona mayor (atención personal, doméstica o mixta) y la intensidad se justifica por su grado de necesidad. En este sentido, el SAD dedicado a la atención personal es el que refleja claramente una mayor intensidad horaria con una media de 24,82 horas al mes. No obstante, la prestación principal sigue siendo, como en años anteriores, la atención mixta (80,56%), seguida de la atención doméstica (15,17%) y la atención personal (4,27%).

La distribución de las horas prestadas en función del tipo de atención es la siguiente:

101. GRÁFICA TOTAL HORAS PRESTADAS SAD MAYORES

Tras su incorporación al SAD, la persona usuaria permanece en el servicio largo tiempo. Un claro ejemplo lo encontramos en que el 16,53 % llevan más de 7 años en el servicio, y las bajas suelen producirse por motivos que les obligan a abandonar el domicilio: fallecimientos, ingreso en centros residenciales o traslado a domicilios de familiares.

Perfil de la persona usuaria: con carácter general la persona usuaria del SAD en el 2022 ha sido una mujer, con más de 85 años, que vive sola y que presenta una leve dependencia, con una situación social de riesgo moderado cuya RMPC es de 828,14 euros y con una intensidad horaria asignada de 10 horas al mes.

b) Servicio de Ayuda a Domicilio para Personas con Discapacidad

Dentro de este colectivo se presta servicio preventivo, a través de SAD ASP, y asistencial, a través del SAD DEP, a quienes tienen reconocida dependencia y el servicio viene recogido en su PIA, al igual que ocurre con el colectivo de personas mayores.

Durante el 2022, el número de personas atendidas, 5.458 personas usuarias, ha sido un 6,08% superior respecto al año anterior. A diferencia del colectivo de personas mayores, las personas con discapacidad que reciben la prestación del SAD por dependencia representan un porcentaje muy similar, el 50,11 %, que las que lo reciben por ASP.

La evolución del coste del servicio desde 2016 es el que se refleja en la siguiente tabla y podemos observar un importante incremento en 2022 con respecto a 2020 y 2021.

102. TABLA EVOLUCIÓN COSTES DESDE EL AÑO 2016 SAD DISCAPACIDAD

AÑO	COSTE TOTAL	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	% APORTACION AYTO	APORTACIÓN USUARIO	% APORTACION USUARIO
2016	10.890.167,61 €	9.958.600,29 €	91,45%	931.567,32 €	8,55%
2017	11.746.919,97 €	10.707.574,35 €	91,15%	1.039.345,62 €	8,85%
2018	12.660.423,58 €	11.572.434,02 €	91,41%	1.087.989,56 €	8,59%
2019	13.682.893,48 €	12.484.663,99 €	91,24%	1.198.229,49 €	8,76%
2020	12.298.181,74 €	11.321.608,13 €	92,06%	976.573,61 €	7,94%
2021	14.429.089,73 €	13.331.331,75 €	92,39%	1.097.757,98 €	7,61%
2022	16.005.959,31 €	14.755.200,85 €	92,19%	1.250.758,46 €	7,81%

Los datos más relevantes del perfil de las personas con discapacidad, atendidas en el servicio, se muestran en la siguiente tabla:

103. Tabla Perfil de personas usuarias por sexo y convivencia SAD Discapacidad

TOTAL USUARIOS EN EL SERVICIO DIFERENTES ATENDIDOS	SEXO		TIPO DE CONVIVENCIA							
	H	M	A Con persona válida		B Vive Solo		C Con persona de similar dependencia		D Con persona de mayor dependencia	
			H	M	H	M	H	M	H	M
5.458	2.345	3.113	752	1.296	1.076	1.211	388	482	129	124

104. Tabla Perfil de personas usuarias por edad SAD Discapacidad

TRAMOS DE EDAD														
0 a 4 años		5 a 12 años		13 a 17 años		18 a 30 años		31 a 50 años		51 a 64 años		65 y más	
H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
1	4	4	2	6	4	65	53	448	543	1.554	2.053	267	454

105. Tabla Perfil de personas usuarias por tipo de discapacidad SAD Discapacidad

TOTAL USUARIOS EN EL SERVICIO DIFERENTES ATENDIDOS	TIPOLOGIA DE DISCAPACIDAD									
	FÍSICO		SENSORIAL		INTELECTUAL		ENFERMEDAD MENTAL		DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
5.458	1.162	1.959	59	88	280	243	452	409	392	414

106. Tabla Perfil de personas usuarias por tipo de atención y riesgo SAD Discapacidad

TOTAL USUARIOS EN EL SERVICIO DIFERENTES ATENDIDOS	PERFIL POR TIPO DE ATENCIÓN						RIESGO			
	ATENCIÓN PERSONAL		ATENCIÓN DOMÉSTICA		ATENCIÓN MIXTA		SIN RIESGO O RIESGO LEVE		RIESGO GRAVE	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
5.458	273	261	546	704	1.526	2.148	2.157	2.938	188	175

Respecto a los servicios prestados y las tareas realizadas en los domicilios de las personas usuarias con discapacidad, la distribución de las horas prestadas en función del tipo de atención es la siguiente:

107. GRÁFICA SAD DISCAPACITADOS. HORAS PRESTADAS POR TIPO DE ATENCIÓN

Perfil de la persona usuaria con discapacidad: con carácter general, la persona usuaria del SAD Discapacitados en el 2022 es una mujer, con más de 51 años, que vive sola, con discapacidad física, con una situación de riesgo leve y con una intensidad horaria asignada de entre 20 y 29 horas al mes.

2.1.3. Otras prestaciones dentro del Servicio de Ayuda a Domicilio

Para la atención de las personas usuarias del servicio se cuenta con 351 coordinadores/as, 181 ayudantes de coordinación y 11.185 auxiliares de ayuda a domicilio. A ello se le unen otros perfiles profesionales que realizan las actividades complementarias: terapeutas ocupacionales, profesionales de psicología/as, fisioterapeutas, profesionales de podología/as, peluqueros/as, animadores/as socioculturales, etc. Estos servicios han sido muy demandados y se ha producido un aumento considerable en el número de atenciones con respecto a años anteriores.

Los datos de los servicios complementados prestados, desglosados por sexo se recogen en la siguiente tabla:

108. TABLA SAD SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS													
TERAPIA OCUPACIONAL		SERVICIO PSICOLOGÍA			FISIOTERAPEUTA			PODÓLOGO			PELUQUERÍA		
USUARIOS		USUARIOS ATENDIDOS		HORAS	USUARIOS ATENDIDOS		HORAS	USUARIOS ATENDIDOS		HORAS	USUARIOS ATENDIDOS		HORAS
H	M	H	M		H	M		H	M		H	M	
220	620	97	651	869	156	452	899	595	2.030	2.619	275	1.155	1.636

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

Durante el año 2022, se han realizado como más relevantes, las siguientes acciones:

Se han destinado 55.328,01 euros en la adquisición y entrega productos de apoyo que faciliten la tarea a realizar tanto al equipo de auxiliares de domicilio como a las personas cuidadoras de las personas atendidas.

Se han destinado un total de 900 horas en limpiezas de choque, en domicilios de personas usuarias.

Se han gestionado un total de 153 días en plazas de residencias (ofertadas como mejoras por una de las entidades prestadoras del servicio) para abordar situaciones transitorias y de urgencia social grave.

Se han celebrado 218 cumpleaños de personas centenarias.

Por otro lado, y con el objeto de prevenir el aislamiento social y favorecer un envejecimiento saludable, se han realizado durante todo el año una serie de talleres y actividades socioeducativas, en las que han participado 2.416 personas de las cuales 2.102 son mujeres y 314 son hombres.

A lo largo de este año 2022, desde el Departamento de Ayuda a Domicilio se ha apostado por la detección de la soledad no deseada, al objeto de poder prevenirla y mejorar así la calidad de vida de las personas usuarias. Desde el Servicio de Ayuda a Domicilio se han pasado un total de 15.464 escalas para la detección de la soledad no deseada, en concreto a 4.952 hombres y 10.512 mujeres.

Por último, cabe destacar que las tres entidades han puesto a disposición de las personas usuarias y sus familiares una APP en la que se recoge las principales características del servicio, así como la información más destacada del mismo, lo que permite una comunicación más ágil y la actualización continúa de la información más relevante, lo que deriva en una mayor tranquilidad para las familias, que pueden hacer un seguimiento del servicio en el momento.

2.2. Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de Teleasistencia Domiciliaria		
Población a la que se dirige:	Mayores de 65 años y personas con discapacidad		
Objetivo	Procurar acompañamiento y atención permanente telefónica ante situaciones de necesidad o emergencia, movilizando los recursos necesarios en caso de que se produzca una contingencia sociosanitaria		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	140.547	Definición de personas usuarias	Personas Atendidas
Tasa de cobertura	21,08% de la población mayor o igual de 65 años de la ciudad de Madrid		
Dispositivos ofertados en 2022	A disposición		
Presupuesto 2022	15.160.455,03€	97,77% ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	El 93,07% de las personas usuarias se sienten más seguras con el Servicio de Teleasistencia. Visitas de seguimiento realizadas: 85.252		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción con el servicio: 9,23 (sobre 10) El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 78,6%		

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD) permite a las personas usuarias, a través de una línea telefónica y con un sistema de comunicaciones e informático específico, dispone de un servicio de atención permanente y apoyo personalizado, las 24 horas, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

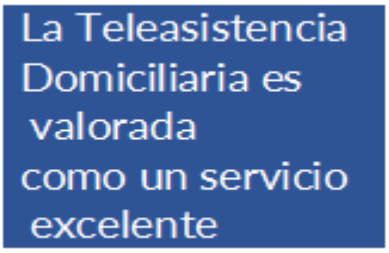
Con carácter general, las personas destinarias del servicio son las personas mayores de 65 años que reúnan los requisitos establecidos, si bien se prioriza a las que tienen más de 80 años y de forma especial a las que viven solas, por considerarse que tienen una mayor situación de riesgo. Asimismo, son beneficiarias las personas dependientes, independientemente de la edad, que tienen reconocido el TAD en su Programa Individualizado de Atención (PIA) y las personas con discapacidad menores de 65 años, que requieren el servicio por sus circunstancias de vulnerabilidad.

El programa cuenta con carta de servicios, donde las personas usuarias califican el servicio como excelente, obteniendo una valoración de 9.23 puntos.

2.2.1. TAD Carta de Servicios

MADRID

Carta de Servicios 2022



Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

Datos 2022

118.632 domicilios atendidos	140.547 personas atendidas	1.014.231 llamadas atendidas	11.740.745 llamadas realizadas	105.002 desplazamientos de apoyo domiciliario	Valoración: 9,23

Tanto la evolución del coste del servicio como la evolución del mismo se muestran en las siguientes tablas:

2.2.2. TAD Evolución presupuesto desde el año 2018

Años	Presupuesto TAD (euros)	Gasto municipal total (euros)	% Presupuesto ejecutado
2018	19.042.698,59	16.815.295,34	88,30%
2019	19.423.672,67	17.144.625,53	88,27%
2020	18.160.816,06	16.656.451,36	91,72%
2021	19.107.000,60	15.000.701,44	78,51%
2022	19.489.455,03	14.823.960,35	76,06%

Este servicio claramente está consolidado desde 2018. Observando que en el 2022, el número de domicilios y personas usuarias atendidas ha decrecido un 3,37% y 3,44%, respectivamente, con respecto al año 2021, debido a una disminución en el número de altas (11,38%) respecto al año anterior.

2.2.3. TAD Personas usuarias atendidas

AÑO	DOMICILIOS ATENDIDOS	PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS			OBJETIVO PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS	% CUMPLIMIENTO OBJETIVO
		MUJERES	HOMBRES	TOTAL		
2016	117.314	105.131	37.281	142.412	135.000	105,49%
2017	115.122	102.356	36.652	139.008	139.000	100,01%
2018	120.307	106.091	38.926	145.017	136.000	106,63%
2019	121.290	106.485	39.469	145.954	140.000	104,25%
2020	117.446	102.704	37.602	140.306	140.000	100,22%
2021	122.765	106.810	38.749	145.559	160.000	90,97%
2022	118.632	103.343	37.204	140.547	162.000	86,76%

La causa de esta situación ha sido el decrecimiento en un 11,38% de las altas respecto al año anterior, como resultado de la estabilización del número de solicitudes del servicio de teleasistencia.

Asimismo, hay que reseñar que, a lo largo de 2022, se valoraron 386 solicitudes de alta de menores de 65 años no dependientes, de las cuales fueron autorizadas el 98%, incrementándose un 38,77 % con respecto a 2021.

Por otro lado, durante 2022 el servicio se ha ido adaptando a los cambios tecnológicos que demanda la sociedad, representando las altas de domicilios con telefonía móvil un 20,10%, con respecto al total de altas realizadas, por lo que actualmente el 15,62% de los domicilios disponen de telefonía móvil.

Durante 2022, se atiende a 140.547 personas: 96.037 personas han sido atendidas en el marco de la iniciativa propia del Ayuntamiento de Madrid (cobertura universal y gratuita del Sistema de Teleasistencia para todas la personas mayores de 65 años), y 44.510 personas atendidas en el marco del sistema de atención a la dependencia, conveniado con la Comunidad de Madrid, incrementándose estos últimos en un 3,27% % respecto al año anterior.

2.2.4. TAD Perfil de personas usuarias por sexo y convivencia

Total personas atendidas usuarias	Sexo		Convivencia	
2022	Mujeres	Hombres	Solos	Acompañados
140.547	103.343	37.204	68.183	72.364
%	73,53%	26,47%	48,51%	51,49%

El número de personas usuarias menores de 65 años ha aumentado un 38,77% respecto al año 2021, tal y como se viene constatando en años anteriores. De esta franja de edad el 64,95% son personas dependientes. No obstante, el envejecimiento de las personas atendidas es evidente, ya que el servicio es recibido mayoritariamente por personas mayores de 80 años (75,74%), destacando que el 28,63% de las personas tiene edades comprendidas entre 85 y 89 años.

Del total de personas usuarias del servicio, un 48,51% viven solas. Dentro de este perfil, por tramos de edad, destacan las personas mayores de 80 años, que representan el 75,32%, que han disminuido un 1,32% respecto al 2021.

2.2.5. Atención en el Servicio de TAD

El servicio de TAD ofrece una atención centrada en la persona e integral, que aborda no sólo la implementación de tecnología, sino también una atención personalizada, a través de los diferentes profesionales que integran el equipo (profesionales de psicología/as, DUEs y terapeutas ocupaciones), a los que se deriva aquellos casos en los que existe otro tipo de necesidades que puedan requerir asesoramiento y apoyo por su parte. Asimismo, a todas las personas usuarias se les realiza periódicamente una valoración sociosanitaria que determina el perfil de riesgo social y la intensidad del servicio.

Los datos a 31 de diciembre de 2022 son los siguientes: el 87,32% de las personas usuarias tienen riesgo social leve, el 10,53% moderado y el 2,15% severo, en el que están incluidas también las personas atendidas en los programas de negligencia, riesgo, aislamiento social y maltrato. En base a ello se establece la periodicidad de las llamadas de seguimiento, que refuerzan el vínculo con el servicio y aseguran la detección de necesidades sociales que la persona pueda expresar explícita o implícitamente durante las conversaciones mantenidas.

El servicio ofrece, además, la instalación en el domicilio de las personas usuarias que reúnen el perfil, de dispositivos periféricos con conexión directa con los centros de atención, que permiten la prevención de situaciones de riesgo. En los casos valorados con riesgo severo y moderado se ha ofrecido la instalación de dispositivos de gas y humo, si no los tenían previamente instalados o si los habían rechazado en visitas anteriores. En el resto de los casos en los que no existe riesgo social, se ha valorado e instalado estos dispositivos como medida preventiva cuando la situación lo requería. Durante 2022 han estado instalados 20.366 dispositivos periféricos en los domicilios de las personas usuarias, lo que supone un decrecimiento del 0,79% respecto al año anterior.

109. TABLA DE PERIFÉRICOS

DISPOSITIVOS PERIFERICOS	DOMICILIOS ATENDIDOS DURANTE 2022 CON DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS
DETECTORES DE GAS	6.422
DETECTORES DE HUMO	12.815
DETECTORES DE CAÍDAS-MOVILIDAD	716
SENSORES DE FRIGORÍFICO / MICROONDAS	53
DISPOSITIVOS DE HABLA Y AUDITIVOS	355
SENSOR CAMA / SILLÓN	1
DISPENSADOR DE MEDICACIÓN	4
TOTAL	20.366

Asimismo, siguen aumentado las personas usuarias que se benefician de innovaciones tecnológicas más avanzadas, destinadas a atender a personas con limitaciones auditivas y/o de habla, con el fin de que éstas puedan beneficiarse de todas las prestaciones del servicio, así como de dispositivos más avanzados tecnológicamente y que suponen una mejora ante las caídas o accidentes en el domicilio a personas con antecedentes o riesgo de sufrir pérdidas de conocimiento. Los dispositivos periféricos generaron el 1,96% de las emergencias atendidas en el servicio.

2.2.6. Comunicaciones y llamadas.

Las llamadas que efectúan las personas usuarias al centro de atención son clasificadas en dos grupos: de emergencia y situaciones de no emergencia.

110. TABLA TAD COMUNICACIONES Y ACTUACIONES DEL SERVICIO

Total anual 2022. Comunicaciones y actuaciones del servicio	
Comunicaciones del centro de atención y movilizaciones	2022
1. Emergencia	TOTAL
1.1 Emergencia Social	9.341
1.2 Emergencia sanitaria	12.3896
1.3 Crisis de soledad/angustia/ansiedad	2.719
1.4 Alarmas sin respuesta	2.1451
1.5 Apertura de puertas	3.263
1.6 Activación de dispositivos periféricos	3.219
Total emergencias	16.3889
2. No emergencia	Total
2.1 Pedir información sobre recursos / servicio Teleasistencia	66.583
2.2 Hablar /saludar/ conversar	119.135
2.3 Informar modificaciones de situación	140.446
2.4 Dar información / modificación de datos	156.669
2.5 Incidencia llaves	12.246
2.6 Petición de ayuda por no emergencia	9.622
2.7 Pulsación por error	259.150
2.8 Sugerencias / reclamaciones / felicitaciones	1.240
2.9 Llegada profesionales domicilio por emergencia	52.380
2.10 Visita de profesionales del servicio	32.871
Total no emergencias	850.342
Nº total de comunicaciones de las personas usuarias al centro de atención: Emergencias /No Emergencias	1.014.231

En relación con las llamadas de emergencia, un año más destacan las situaciones de emergencia sanitaria, que representan un 75,60 %, del total de las emergencias recibidas. También se observa un incremento del 5,70% de las llamadas de emergencia social y el 30,03% de las emergencias por crisis de soledad, angustia y ansiedad.

Gran parte de ellas han requerido la movilización de otros servicios externos, destacando SUMMA/112 (33,66%), personal de apoyo presencial en el domicilio del servicio, UAD, (23,09%) y de familiares/conocidos de la persona usuaria (27,42%). Cabe destacar que han aumentado las movilizaciones de SUMMA respecto al año pasado un 15,01%.

Otra prestación fundamental que ofrece el servicio, y que utilizan un 76,20% de las personas usuarias, es la custodia de las llaves de sus domicilios, de las que hace uso el servicio para acceder a la vivienda en aquellos casos en los que otros servicios domiciliarios, familiares o vecinos sospechen que las personas usuarias se encuentran en situación de riesgo. Durante 2022 se han realizado 210 aperturas domiciliarias, que han requerido en algunos casos la movilización y coordinación con bomberos, policía y servicios de emergencia sanitarios y sociales. Del total de las aperturas, en el 48,10% de los casos las personas fueron localizadas sin necesidad de articular otro tipo de recurso y, un 20,95% se encontraban con necesidad de ayuda. El 26,19% de estas aperturas se produjeron por la aplicación del protocolo de no contacto del servicio, a través de las llamadas de seguimiento.

En este sentido, durante 2022 se han realizado más de 5.045.355 millones de llamadas de seguimiento y atención personal a las personas usuarias del servicio, lo que representa el 42.97% del total de comunicaciones del servicio.

111. TABLA TAD LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN

Llamadas emitidas desde el centro de atención	Total
Llamada de reaseguramiento de la actuación por emergencia	581.919
Llamada de seguimiento de atención personal	3.390.905
Llamadas de seguimiento del programa de Tele monitorización	2.078
Llamada para dar información a usuario/a	49.575
Llamadas a cuidadores sobrecargados	5.019
Llamadas de verificación de incidencias técnicas del equipo	125.045
Llamadas para concertar visitas profesionales	154.273
Llamadas sin contacto realizadas para los apartados	736.541
Total llamadas emitidas desde el centro de atención	5.045.355

La periodicidad de dichas llamadas depende del nivel de riesgo social detectado en las personas usuarias, fluctuando entre 2, 4 y 8 llamadas/mes, con el objetivo de facilitar información sobre temas específicos y de interés, priorizándose contenidos de atención personal, a fin de actualizar y detectar cambios en el estado físico y anímico de la persona usuaria, así como detectar situaciones de necesidad, vulnerabilidad,

riesgo social y soledad. Además, cada persona tiene una coordinadora de referencia que periódicamente realiza llamadas adicionales para actualizar su situación sociosanitaria.

Estas actuaciones han dado lugar, en coordinación con los servicios sociales y otros servicios especializados, a una intervención y seguimiento más específicos, entre los que se destacan 132 coordinaciones con servicios sociales y 4.486 informes y notas informativas ante situaciones de vulnerabilidad/riesgo social.

Entre las campañas informativas que se realizaron en 2022, destacan las siguientes: ahorro energético, buen uso de medicamentos, prevención de robos y estafas, alimentación saludable, gestión de emociones y autoestima y consejos a seguir en periodos de altas y bajas temperaturas.

Asimismo, el servicio recibió 3.271 consultas para el asesoramiento sobre diferentes asuntos o problemas que les preocupan. De las cuales, el 72,70% fueron consultas psicológicas y un 22,53% relacionadas con asuntos jurídicos. Esto reafirma el valor que las personas usuarias dan a este servicio y el logro en la relación de ayuda buscada. El 4,77% fueron sobre asesoramiento fueron de asesoramiento social.

2.2.7. Otras actuaciones del Servicio de TAD

a) Actuaciones con personas cuidadoras

El servicio de TAD no sólo presta atención a las personas usuarias del servicio, sino también a sus cuidadores. En 2022, valoraron a 867 personas cuidadoras, de cuales un 34,18% presentaron sobrecarga. El servicio, partiendo de este dato, ha desarrollado actuaciones específicas para abordarlo, entre las que destacan el seguimiento individual telefónico, actuaciones de intervención grupal de autoayuda, actividades formativas y la coordinación con los servicios sociales en aquellos casos donde se detectaron situaciones de fragilidad, vulnerabilidad y/o riesgo social. Por otro lado, se ha puesto especial énfasis en la promoción de los recursos municipales que están a disposición de las personas cuidadoras como el Programa “Cuidar a Quienes Cuidan” y que tratan de forma específica algunas de sus problemáticas, para lo que se ha contado como en años anteriores con el equipo de coordinación, para detectar y derivar casos de aislamiento y soledad y para favorecer la participación en los distintos cursos y talleres ofrecidos para personas cuidadoras desde Servicios Sociales.

b) Programa de Telemonitorización

Este programa persigue potenciar modelos de atención y cuidados innovadores en el domicilio de las personas usuarias a través de dispositivos tecnológicos integrados en los sistemas de comunicación e información del servicio,

permitiendo la identificación de situaciones que requieren intervenciones de carácter sociosanitario. En el programa han participado 682 personas, a través de diferentes tipos de soluciones tecnológicas, que se detallan en el cuadro siguiente:

c) TAD Programa de Telemonitorización

Programa de telemonitorización 2022	
Tipo de solución	Nº de participantes
Patrón de Vida	98
Smarwatch	37
Telemonitorización nivel de actividad y ritmo cardiaco / atención sociosanitaria	547
Total de personas usuarias servicio TAD	682

De la implantación de dichos dispositivos, un 131,97% más en 2022, cabe destacar el aumento de un 38% de soluciones tecnológicas relacionadas con el seguimiento y control de las constantes biomédicas para el seguimiento de enfermedades crónicas.

d) Actuaciones específicas según riesgo social.

Dentro del servicio, un equipo interdisciplinar formado por profesionales de psicología/as, terapeutas ocupacionales, personal de enfermería, etc., realizan actuaciones de apoyo y prevención en las áreas de vulnerabilidad y riesgo social, a través de llamadas y visitas domiciliarias. A lo largo del año 2022 se han realizado un total de 224.133 actuaciones específicas.

Los casos de vulnerabilidad detectados, en los cuales el servicio hace un seguimiento intensivo, se coordinan con servicios sociales y con la Mesa de Vulnerabilidad; en 2022 se han coordinado 2.235 casos.

También asesoran a las personas usuarias o sus familiares ante problemas formulados, atienden alarmas de emergencia y situaciones de crisis de soledad/angustia/ansiedad y valoran la accesibilidad de la vivienda y entorno inmediato, asesorando sobre aquellos productos de apoyo que facilitan la autonomía personal y previenen el riesgo de caídas.

Además, para promover el envejecimiento activo y saludable se han realizado 12 actividades socio culturales y de participación comunitaria, a través de talleres y visitas culturales, destacando la incorporación de las mismas vías online, de las que se han beneficiado 118 personas.

e) Proyecto "conexión con SAD a través de TAD"

La mejora de la accesibilidad de los servicios para personas mayores y/o en situación de dependencia es una inquietud compartida por la Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid y las entidades prestadoras de los servicios municipales. Son numerosas las personas usuarias del servicio de teleasistencia que cuentan también con la prestación de ayuda a domicilio municipal. Por ello, se puso en marcha en junio del año 2021 este proyecto para coordinar ambos servicios en el que participaron 150 personas usuarias.

f) Proyecto de coordinación y colaboración con emergencias sanitarias 112 y centros de salud de atención primaria

Durante 2022 se han desarrollado reuniones de coordinación con profesionales del 112 y centros de salud de atención primaria, con el objetivo de mejorar la respuesta coordinada de la atención a las personas usuarias de Teleasistencia, en situación de urgencia/emergencia, desarrollando criterios de intervención y soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia y eficacia de los recursos sociosanitarios.

g) Nuevo contrato de servicio de teleasistencia

Durante 2022 se ha trabajado en la elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas, así como los criterios de adjudicación del nuevo contrato. Para ello se han mantenido numerosas reuniones de coordinación con las entidades de teleasistencia, empresas de tecnología relacionadas con el servicio y con profesionales de teleasistencia a nivel estatal y autonómico.

h) Proyecto Madrid contigo ante la soledad no deseada

El servicio, en coordinación con la Dirección General de Mayores lleva a cabo este proyecto dirigido a la prevención, detección y atención de la soledad y aislamiento no deseado en personas mayores de 65 años o menores de esa edad en situación de vulnerabilidad. Surge con la finalidad de paliar el sentimiento de soledad no deseada de las personas mayores y contribuir al fortalecimiento del vínculo entre la persona y su entorno a través del trabajo en red.

Para el abordaje de esta estrategia, participan en el proyecto tres asociaciones de voluntariado, "Solidarios para el Desarrollo", "Grandes Amigos" y "Nadie solo" que, a través de diferentes perspectivas y programas, contribuyen a reducir la soledad de las personas mayores derivadas desde el servicio de Teleasistencia. Entre ellos se encuentran: "Convive", "Acompañamiento presencial y telefónico", "Acompañamiento domiciliario" y "Grandes Vecinos".

En el programa han participado 611 personas y en el siguiente cuadro se detalla su perfil:

112. TABLA TAD PROGRAMA SOLEDAD NO DESEADA

SOLEDAD NO DESEADA									
N.º Usuarios	TIPO DE SOLEDAD			FRANJA DE EDAD		SEXO		CONVIVENCIA	
	Emocional	Social	Emocional y social	<80 años	≥80	Hombre	Mujer	SOLO	ACOMPAÑADO
611	59	463	89	189	422	74	537	569	42

2.3. Servicio de Comida a Domicilio

113. TABLA SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de comida a domicilio		
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años y personas con discapacidad, en situación de vulnerabilidad social		
Objetivo	Prevenir problemas de salud provocados por déficit nutricional, proporcionando una alimentación adecuada cuando hay dificultad para elaborar la comida o problemas de malnutrición		
Número de personas usuarias en 2021 (total)	5.117	Definición de personas usuarias	Personas atendidas
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que reúnen el perfil. No hay lista de espera		
Plazas ofertadas en 2022	A disposición		
Presupuesto en 2022	1.679.106,75 euros	89.78 % ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 7 días Visitas de seguimiento realizadas: 2.859		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción con el servicio: 8,32 (sobre 10) El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio: 90%		

El servicio de Comida a Domicilio es una prestación dirigida a personas mayores de 65 años que viven solas o con personas de similar o mayor dependencia, sin red de apoyo, que presentan dificultades a la hora de elaborar la comida o bien que tienen problemas

de salud provocados por un déficit nutricional. También pueden ser beneficiarias del servicio personas menores de 65 años que, por su especial situación de exclusión social o de dependencia y previo informe social del distrito valorado por los técnicos del Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio, así lo requieran.

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

Para acceder al servicio, todas las personas solicitantes son valoradas conforme al perfil de riesgo valorado por su trabajador/a social, en base al cual se determina la frecuencia del seguimiento. También se contempla la entrega, en el caso de que se requiera y no se disponga de los mismos, de microondas y frigoríficos para las personas usuarias, en régimen de préstamo, durante su prestación.

El contrato del servicio se inició 1 de diciembre de 2021, con una vigencia de tres años, donde se incorporaron novedades y mejoras importantes, como la introducción de cambios en el menú basal (menú básico del servicio). Este ha sido diseñado de forma que se favorezca una dieta mediterránea apta para la prevención y tratamiento de las enfermedades crónicas evitables más frecuentes, debidas al consumo elevado de sodio, azúcares, grasas y a la ingesta insuficiente de cereales integrales, legumbres, frutas y hortalizas, por lo que es bajo en sal, en grasas saturadas, azúcares y ácido úrico e hipocalórico. Esta adaptación permite, además, evitar la denegación del servicio por incompatibilidad si se sufren pluripatologías (diabetes, sobrepeso, ácido úrico o tratamiento con Sintrom).

Todos los menús podrán ser presentados en formato normal, fácil masticación o triturado. En relación con la comida triturada, con el fin de romper la monotonía que supone para las personas usuarias el consumo de todos los platos en ese formato, existen ocho platos en formato texturizado y tres postres en formato mousse. La asignación del menú adecuado a la situación de la persona usuaria viene acreditada mediante informe médico, que determina el tipo de dieta adecuado a sus diferentes patologías.

La importancia de la prestación se ha ido poniendo de relieve en los últimos años. En el año 2022, con respecto al año 2021, hemos experimentado un crecimiento con relación al número de personas usuarias de un 8,80%. En este sentido, cabe destacar que el 78% de las personas atendidas se ha incorporado al servicio en los últimos 3 años.

El objetivo marcado en el presupuesto para el año 2022 fue llegar a prestar atención a 4.000 personas; dicho objetivo ha sido superado ampliamente, ya que se han atendido a 5.117. De igual modo, se ha producido un importante incremento en el número de comidas servidas, que se han incrementado en un 6.17%.

Asimismo, caben destacar los resultados de la encuesta de satisfacción realizada anualmente por el Ayuntamiento de Madrid, donde las personas usuarias puntúan el servicio con un 8,32, valor que ha ido progresivamente en aumento desde el año 2014.

114. TABLA COMIDAS A DOMICILIO. EVOLUCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DESDE EL AÑO 2013

AÑO	Nº DE USUARIOS ATENDIDOS	Nº COMIDAS ENTREGADAS	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	APORTACIÓN USUARIO	COSTE TOTAL DEL SERVICIO
2016	2.249	308.802	679.452,17 €	875.863,61 €	1.555.315,78 €
2017	3.000	378.998	720.187,36 €	1.031.540,74 €	1.751.728,10 €
2018	3.582	461.697	924.728,48 €	1.209.373,86 €	2.134.102,34 €
2019	3.643	515.350	1.066.589,27 €	1.316.313,96 €	2.382.903,23 €
2020	4.263	644.962	1.392.201,38 €	1.589.013,53 €	2.981.214,94 €
2021	4.703	707.145	1.552.406,42 €	1.700.806,66 €	3.253.213,08 €
2022	5.117	750.787	1.504.596,22 €	1.793.505,44 €	3.298.101,66 €

Si analizamos el perfil de las personas usuarias del servicio, observamos cómo la media de edad es de 82 años. Es importante destacar que las personas usuarias mayores de 80 años que viven solas ascienden a 1.856, suponiendo un 60,85% del total. Este dato es fundamental a la hora de realizar un mayor seguimiento de estos casos y de diseñar actividades enfocadas a evitar su aislamiento y la soledad.

115. TABLA CAD PERFIL PERSONAS USUARIAS

PERFIL DE USUARIOS																								
TOTAL USUARIOS DIFERENTES ATENDIDOS	SEXO		CONVIVENCIA				EDAD														RIESGO			
	H	M	A-Vive acompañado		B- Vive solo		<65 años		65 a 69 años		70 a 74 años		75 a 79 años		80 a 84 años		85 a 89 años		≥90 años		SI		NO	
			H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
5.117	2.185	2.932	964	1.103	1.221	1.829	253	169	154	161	194	205	259	362	354	517	519	804	452	714	221	292	1.964	2.640

Además, durante 2022 se ha atendido a 422 personas menores de 65 años, debido a su situación de elevado riesgo social, enfermedad mental, discapacidad intelectual, discapacidad física o con una enfermedad terminal. Este colectivo, representa actualmente un 8,25% del total de personas usuarias atendidas por el servicio.

Con relación al grado de dependencia, y en base a los datos obtenidos del BSN, el grupo mayoritario de personas usuarias se encuentra en un nivel de dependencia asimilable al Grado I de dependencia.

En cuanto al coste del servicio, el 19% de las personas usuarias del servicio no abonan nada por él, manteniéndose la RMPC en 699,50 euros. En el caso de que haya dos o más comensales, se mantiene la bonificación de estos del 50% sobre el precio de la comida.

Perfil de la persona usuaria: mujer que vive sola, con más de 82 años, con una dependencia moderada y con una RMPC de 699,50 €.

Reseñar que existe la posibilidad de servir cenas para aquellas personas que, por sus circunstancias especiales y previo informe social, lo necesiten. En este año sólo 45 personas han contado con el servicio.

Los repartos del Servicio se realizan en horarios de mañana y tarde, de lunes a viernes. En 2022, el 7% de las personas usuarias tuvo reparto 3 días a la semana, el 17% 2 días a la semana, y el 76% 1 día a la semana.

Cabe destacar como prestaciones complementarias más importantes: la cesión de 358 microondas y 60 frigoríficos, la elaboración de menús especiales en fiestas señaladas y cumpleaños, la entrega de pequeños obsequios en Navidad y el envío del menú mensual por mail a 787 familiares de persona usuarias, entre otras.

2.4. Otras prestaciones

2.4.1. Proyecto de detección de casos en situación de aislamiento o fragilidad social:

En aquellos casos en los que existe la sospecha, por parte de la coordinadora de referencia, se realizará un seguimiento especial del caso en coordinación con otros recursos de ayuda a domicilio y de la Mesa de Vulnerabilidad. Actualmente están incluidos en el proyecto de fragilidad social, 30 personas y en situación de aislamiento, a 27 personas usuarias.

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

2.4.2. Biblioteca a Domicilio

Con la disponibilidad de 602 libros para las personas usuarias del servicio. A través del auxiliar de intervención, se realizan las peticiones y préstamos de los libros. A partir de julio de 2021 se ha incorporado a la biblioteca, una colaboración especial con la Biblioteca Pública Municipal Eugenio Trías, que facilita el préstamo de libros, que serán entregados a la persona usuaria, a través del auxiliar de intervención.

2.4.3. Certamen "La Mejor Receta"

Con la entrega por parte de las personas usuarias de su receta preferida y la posterior publicación de la ganadora y entrega al resto de las personas usuarias en el menú mensual del mes de noviembre de 2022.

2.4.4. Homenaje "Toda una vida"

Cuyo objetivo es homenajear a aquellas personas del servicio de comida a domicilio que cumplen 100 años. Este año han cumplido 100 años, dos personas usuarias del servicio, entregándole un pequeño obsequio y un cartel conmemorativo.

Asimismo, además de un mayor seguimiento de las personas usuarias del servicio a través de visitas domiciliarias y contacto telefónico, se ha introducido un Servicio de Orientación Nutricional y la creación de una APP para favorecer la comunicación y la gestión del servicio, dirigidos ambos, tanto a la población receptora como a sus familiares.

2.5. Servicio de productos de apoyo

116. TABLA SERVICIO DE PRODUCTOS DE APOYO

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de productos de apoyo		
Población a la que se dirige:	Personas mayores de 65 años que deben permanecer encamados por periodos prolongados		
Objetivo	Garantizar la permanencia en el hogar en condiciones de seguridad, favoreciendo cuidados, movilidad y trasferencias; mejorando así su calidad de vida y la del cuidador		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	903	Definición de personas usuarias	Personas atendidas
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que reúnen el perfil. No hay lista de espera		
Plazas ofertadas en 2022	A disposición		
Presupuesto en 2022	284.829,04 €	84,64 % ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	Demora desde la recepción del alta en camas articuladas hasta la puesta en marcha del servicio: 30 días, 79% Demora desde la recepción del alta en grúas hasta la puesta en marcha del servicio: 30 días, 53%. Demora desde la recepción del alta, hasta la puesta en marcha del servicio: 30 días, 69% Visitas de seguimiento realizadas: 11		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción con el servicio: 8,32 (sobre 10) El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio: 90%		

El servicio se encuentra enmarcado dentro del actual contrato de gestión de servicios públicos, en la modalidad de concesión, denominado "Servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía para la gestión de productos de apoyo para personas mayores de la ciudad de Madrid", que se inició el 1 de abril de 2022, y tiene una vigencia de 5 años.

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

Este nuevo contrato ha incorporado novedades y mejoras importantes, entre ellas, la sustitución de todos los productos de apoyo instalados en los domicilios por productos nuevos, además de incrementar el número de productos de apoyo del servicio, sobre todo grúas en un 30%. Así mismo, el servicio ofrece distintas opciones de cada tipo de producto, que se adaptan a las diversidad de necesidades de las personas usuarias del servicio y a su perfil cambiante: camas extra bajas, bariátricas (obesidad), estándar; grúas geriátricas de tamaño más reducido, más adecuadas para uso en el domicilio, de 150Kg y 175kg.; y una gran variedad de arneses, que se adaptan a las necesidades de cada persona usuaria (amputados, control cefálico, estándar, tallas..), evitando así denegaciones de servicio por incompatibilidad con el producto ofertado.

La prestación está dirigida a personas mayores de años 65 que presentan tal grado de limitación funcional (grave/total), que les obligue a mantenerse encamado por periodos prolongados o permanentemente, y que además cumplan alguna de las siguientes condiciones, en función del producto de apoyo solicitado:

Para cama articulada:

- Que presenten gran limitación funcional en miembros inferiores.
- Que permanezcan la mayor parte de los días encamados.
- Que el aseo deba ser realizado en la cama.
- Para grúa geriátrica
- Que presenten gran limitación funcional en miembros inferiores.
- Que no colaboren en las trasferencias corporales.
- Que no tengan control de tronco.

El servicio proporciona los siguientes tipos de productos:

- Camas articuladas: se ofrecen a personas que deben permanecer encamadas, facilitando el aseo personal, la ingesta de alimentos y los cambios posturales y reduciendo la posibilidad de que aparezcan lesiones dérmicas (escaras).
- Grúas geriátricas domiciliarias: favorecen la movilización y traslado de personas con movilidad reducida.

Además, el servicio ofrece el mantenimiento y reparación de las averías de los productos de apoyo, así como la valoración del nivel de dependencia de la persona usuaria (previa a la instalación), el adiestramiento sobre el manejo y uso de los productos, y visitas domiciliarias anuales para el seguimiento tanto de la persona usuaria como del estado de los productos; así como llamadas semestrales.

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

- Evolución datos económicos desde el año 2013

AÑO	N.º DE USUARIOS ATENDIDOS	COSTE TOTAL	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO	APORTACIÓN PERSONA USUARIA
2016	888	274.420,73 €	222.085,73 €	52.335 €
2017	911	276.067,39 €	222.969,39 €	53.098 €
2018	895	277.039,13 €	224.995,13 €	52.044 €
2019	855	281.154,89 €	229.275,89 €	51.879 €
2020	883	277.331,06 €	225.430,04 €	51.901 €
2021	847	274.102,68 €	220.830,68 €	53.272 €
2022	903	314.100,60 €	258.234,60 €	55.866 €

En 2022, el coste del servicio ha aumentado, en relación con los años anteriores, como consecuencia del inicio del nuevo contrato y el incremento del número de personas atendidas por el servicio.

Productos de apoyo del contrato vigente

El contrato actual ha supuesto un incremento general del 10 % de Productos de apoyo del servicio, destacando un 30 % de grúas, incremento que ha permitido la desaparición de la lista de espera. Por otro lado, todos los productos instalados en los domicilios han sido reemplazados por productos nuevos de tamaño más reducido, manejables y adecuados para el uso en domicilios, en los seis primeros meses de vigencia del contrato, sin coste adicional para las personas usuarias.

En el contrato vigente, además, ofrece dentro de cada tipo de producto de apoyo ofertado, una diversidad del producto, adaptable en función del perfil y necesidad de las personas usuarias.

Detalle de inventario contrato 2022-2027

DETALLE INVENTARIO CONTRATO 2022-2027		N.º productos
530	Camas Extra bajas 90 cm (con posibilidad de ser 100)	50
	Camas estándar 90 cm	424
	Camas bariátricas 105 cm. Obesidad Mórbida	6
200	Grúas 150 kg	196
	Grúas 175 Kg (Obesidad)	4
	Arneses estándar distintas tallas, para amputados, de control cefálico	

Perfil personas usuarias

TOTAL, USUARIOS DIFERENTES ATENDIDOS	SEXO		CONVIVENCIA					
	H	M	ACOMPAÑADO		SOLO		≥ 80 años solos	
			H	M	H	M	H	M
903	270	633	229	426	41	207	34	180
%	30%	70%	25%	47%	5%	23%	4%	20%

TRAMOS DE EDAD USUARIOS																		
<65		65 - 69		70 - 74		75 - 79		80 - 84		85 - 90		91-94		95-99		>=100	
H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
4	7	12	10	19	29	38	40	48	74	58	141	68	193	20	99	3	40
0%	1%	1%	1%	2%	3%	4%	4%	5%	8%	6%	16%	8%	21%	2%	11%	0%	4%

Durante 2022, se prestó el servicio a 903 personas, un 6.61% más que en 2021, debido al aumento del número de productos de apoyo y a una mayor rotación de los productos de apoyo, ante el crecimiento de bajas de las personas usuarias y de altas como consecuencia de esto.

La media de edad de los usuarios atendidos en el servicio es de 87,28 años. Es importante destacar que el 82,39% (60.58% mujeres) de las personas usuarias del servicio tienen más de 80 años, y, el 46,84% (36,77% mujeres) de 90 años. Esto nos indica el sobre envejecimiento progresivo de la población que atendemos y de la situación de los cuidadores/ familiares directos, mayores de 65 años en un alto porcentaje.

En relación con el grado de dependencia, en base a los datos obtenidos de la escala Barthel, el 80,8% presentan un nivel de gran dependencia o dependencia total para las actividades de la vida diaria (asimilable al Grado III de dependencia); Es importante

subrayar que el 65% de estos, tienen más de 80 años y viven solos, apoyados en un alto porcentaje por el servicio de SAD; por lo que debemos tener en consideración la situación de vulnerabilidad y riesgo social en la programación de actuaciones específicas para los mismos.

Respecto al coste del servicio, el 19 % de las personas usuarias no abonan nada, mientras que el 28%, abonan el máximo, 12€ mensuales por producto. El promedio de rentas, con diferencias entre distritos es de 887,10 €.

Con respecto a la antigüedad en el Servicio, el 41 % de las personas usuarias han sido alta durante el año 2022, y el 39% entre el año 2019-2021; Un 14% llevan más de 7 años en el servicio.

Perfil de la persona usuaria: mujer con más de 85 años, que vive acompañada, con una a gran dependencia funcional (total / grave) y con una RMPC de 887,10 €

Movilidad Productos de Apoyo

AÑOS	Camas articuladas		Grúas		Colchones anti-escaras		Total	
	altas	**bajas**	**altas**	**bajas**	**altas**	**bajas**	**altas**	**bajas**
2016	270	262	79	80	93	90	442	432
2017	266	269	122	123	77	79	465	471
2018	258	262	90	98	78	77	426	437
2019	253	257	63	67	95	99	411	423
2020	269	288	85	88	107	103	461	479
2021	263	244	69	76	71	75	403	395
2022	268	273	157	98			425	371

Cabe destacar que, durante 2022, ha crecido la movilidad de los PA., con un 28% más altas que en 2021, debido por un lado al incremento del número de productos en el servicio, y por otro al aumento en un 16% de las bajas con relación a 2021, lo que ha permitido una mayor rotación de productos, y como consecuencia, la eliminación de la lista de espera.

Se han recibido un 5% menos solicitudes de PA desde los distritos y han aumentado en un 12% las bajas de solicitud y desistimientos, lo que también ha repercutido en la eliminación de la lista de espera.

El 72% de las personas usuarias del servicio han causado baja por fallecimiento y el 15% por ingreso en residencia, un 3% más que en 2021.

El 81,5 % de las personas usuarias tienen un único PA instalado en su domicilio (cama articulada o grúa) y el 18,5 % tiene dos, cama y grúa.

La continua revisión y optimización de los procesos de tramitación desde la derivación de la propuesta de alta por el distrito hasta la instalación de los PA, ha permitido continuar reduciendo los tiempos de gestión. Así, el 69% de los solicitantes han dispuesto de PA en un plazo de un mes; el 23 % en menos de un mes; el 10 % en menos de 10 días y un 2 % menos de 3 días (corresponde a las propuestas urgentes o de especial vulnerabilidad).

El contrato incluye como prestaciones el mantenimiento y reparación de los PA, a fin de mantenerlos en perfectas condiciones de funcionalidad y seguridad que exige el Ayuntamiento de Madrid. Durante 2022, las reparaciones han disminuido el 77%, debido en gran parte a la renovación de todo los P.A. antiguos por nuevos, ante la entrada en vigor del nuevo contrato.

Se han detectado dos casos de personas usuarias en situación de vulnerabilidad, ambos con ausencia de apoyos personales que fueron derivados a la Mesa de Vulnerabilidad y a sus respectivos profesionales de referencia.

Además, se han realizado seguimientos periódicos, tanto por parte de la entidad, como desde el departamento de SAD (seguimiento inicio de contrato). Las terapeutas de la entidad han realizado 11 visitas de seguimiento de las personas usuarias y 413 llamadas de seguimiento cuatrimestral a las personas usuarias y por parte del equipo técnico del departamento, han realizado visitas domiciliarias y llamadas de seguimiento de protocolos.

2.6. Servicio de Lavandería Domiciliaria Municipal

117. TABLA SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de lavandería domiciliaria		
Población a la que se dirige:	Mayores de 65 años que no puedan realizar el lavado de su ropa y personas menores de 65 años, discapacitados o dependientes, en situación de vulnerabilidad social		
Objetivo	Garantizar la permanencia en su domicilio en las mejores condiciones mejorando su calidad de vida y la de sus cuidadores		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	304	Definición de personas usuarias	Personas atendidas
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil		
Plazas ofertadas en 2022	A disposición		
Presupuesto en 2022	342.511,56 euros	66,07% ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	Demora desde la solicitud hasta la puesta en marcha del servicio: 5 días Visitas de seguimiento realizadas: 299		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción con el servicio: 8,33 (sobre 10) El servicio ayuda a la permanencia en el domicilio 93,8%		

El servicio de Lavandería consiste en la recogida, tratamiento y posterior entrega en el domicilio de las personas usuarias de su ropa de hogar y personal, lavada y planchada.

Está dirigido a personas mayores de 65 años, empadronadas en el municipio de Madrid, que presentan un estado físico o psíquico que les impide o dificulta la realización de las actividades de la vida diaria, tales como el lavado, secado o planchado de ropa, o bien que no dispongan de los medios adecuados en su domicilio, para realizarlo.

El servicio también está dirigido a personas menores de 65 años, discapacitados o dependientes, que se encuentran en situación de grave riesgo o exclusión social, situación valorada previamente por los/as trabajadores/as sociales de los Centros de Servicios Sociales.

Asimismo, este servicio se constituye como un gran apoyo a los cuidadores de personas dependientes, facilitándoles la limpieza de la ropa de cama y personal de la persona usuaria, para evitar la sobrecarga en los cuidados.

La importancia de este apoyo se constata en la encuesta de satisfacción realizada anualmente por el Ayuntamiento de Madrid, donde el servicio ha sido valorado por las personas usuarias con 8,33 puntos sobre 10.

Durante 2022, el coste del servicio ha ascendido a 225.416,97 euros. El Ayuntamiento ha aportado un 99,35% y las personas usuarias el restante 0,65 %. La baja aportación de las personas usuarias al coste del servicio responde a su perfil, ya que la mayoría de ellas suelen encontrarse en situación de gran vulnerabilidad social y contar con escasos ingresos económicos.

Cabe destacar que, aparte del lavado ordinario de ropa personal y el lavado anual complementario de ropa de hogar de la persona usuaria, el servicio realiza, como prestación extraordinaria, el tratamiento de ropa con infestaciones de vectores en aquellos domicilios en los que se presenta esta circunstancia, siendo necesario un procedimiento específico en la manipulación y el lavado de la ropa.

La evolución del coste del servicio y número de personas usuarias atendidas se refleja en la siguiente tabla:

118. TABLA SERVICIO DE LAVANDERÍA DOMICILIARIA. EVOLUCIÓN DESDE EL AÑO 2015

AÑO	PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS	APORTACION AYUNTAMIENTO	APORTACIÓN PERSONA USUARIA	COSTE TOTAL
2016	321	234.593,01 €	6.757,85 €	241.350,86 €
2017	331	237.322,30 €	2.827,82 €	240.150,12 €
2018	329	241.555,25 €	1.459,88 €	243.015,13 €
2019	341	233.659,16 €	1.423,69 €	235.082,85 €
2020	312	222.395,10 €	1.378,94 €	223.774,03 €
2021	319	240.811,17 €	1.334,66 €	242.145,83 €
2022	304	223.961,02 €	1.455,95 €	225.416,97 €

Perfil de la persona usuaria

A diferencia de otros servicios de ayuda a domicilio, las personas usuarias de lavandería son en su mayoría hombres, mayores de 80 años, que viven solos, con dependencia funcional leve o moderada, en situación de riesgo social y precariedad socioeconómica. Cabe destacar que el 21,71% de personas usuarias son menores de 65 años, en situación de gran vulnerabilidad y que requieren un seguimiento mayor por parte del servicio, ya que en muchos casos es el único recurso que aceptan por parte de los servicios sociales.

Servicio de Lavandería Domiciliaria. Perfil de persona usuaria

TOTAL PERSONAS USUARIOS EN EL SERVICIO	TRAMOS DE EDAD													
	<65 años		65 a 69 años		70 a 74 años		75 a 79 años		80 a 84 años		85 a 89 años		≥90 años	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
304	50	16	22	10	26	14	32	22	19	11	27	25	13	17

CONVIVENCIA				RIESGO SOCIAL					
ACOMPAÑADO		SOLO		SIN RIESGO O RIESGO LEVE		RIESGO SOCIAL ALTO		SIN DATOS	
H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
57	46	132	69	29	18	39	29	121	68

Perfil de la persona usuaria: hombres, mayores de 80 años que viven solos, con dependencia funcional leve o moderada, en situación de riesgo social y precariedad socioeconómica.

Por último, cabe destacar el objetivo integrador que tiene la prestación de este servicio respecto al personal que lo presta, ya que se trata de una empresa de inserción social, cuyo personal ha sido derivado por su centro de servicios sociales y entidades del tercer sector, consiguiendo a través de este contrato su inserción laboral a través de un contrato estable.

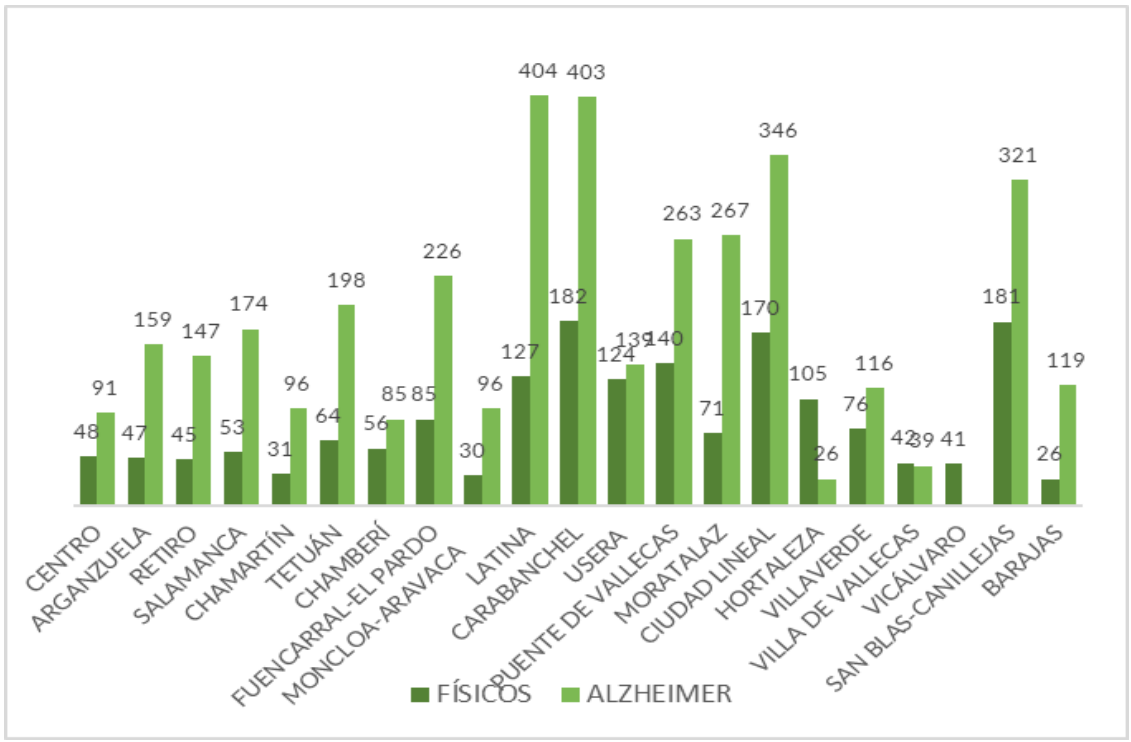
3. CENTROS DE DÍA

Nombre recurso/programa/actuación	Centros de Día		
Población a la que se dirige:	Mayores de 65 años		
Objetivo	Proporcionar atención sociosanitaria que prevenga y/o compense la pérdida de autonomía, facilitar la permanencia en su medio habitual, retrasar la institucionalización a aquellos casos en situaciones límite y con grave deterioro físico y/o cognitivo. Además, facilita apoyo a los familiares y/o cuidadores/as principales de la persona mayor.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	5.459	Definición de personas usuarias	personas atendidas
Plazas ofertadas	4.700		
Tasa de cobertura	100% de las personas demandantes del servicio que cumplen el perfil		
Presupuesto en 2022	48.232.329,75	82,53 % ejecutado	
Recurso web	www.madrid.es		
Principales indicadores de procesos	Plazas de CD por cada 1.000 habitantes mayores de 65 años: 6,92 Plazas de CD por cada 1.000 habitantes mayores de 80 años: 19,86		
Principales indicadores de resultados	Satisfacción con el servicio Permanencia en el domicilio		

Los Centros de Día son equipamientos no residenciales de servicios sociales donde se presta atención sociosanitaria, preventiva y rehabilitadora al colectivo de mayores, en régimen diurno.

3.1. Resumen de centros, plazas y personas atendidas

	MUNICIPALES	PRIVADOS	TOTALES
Nº de centros abiertos	65	35	100
Físicos	36	6	42
Alzheimer	29	29	58
Nº de plazas disponibles	3.355	1.345	4.700
Tipología de las plazas disponibles	F 1.365	F 130	F 1.495 31,81%
	EA 1.990	EA 1.215	EA 3.205 69,19%
Total Personas Usuarias Atendidas	4.110	1.349	5.459
Rotación de Personas Usuarias	Altas 2.080	Altas 505	Altas 2.585
	Bajas 1.804	Bajas 577	Bajas 2.381
Personas Usuarias por Días de Atención	2 días/semana 957	2 días/semana 218	2 días/semana 1.158
	3 días/semana 1.227	3 días/semana 274	3 días/semana 1.501
	5 días/semana 2.432	5 días/semana 1.020	5 días/semana 3.452



3.2. Perfil de personas usuarias atendidas por Dependencia

De las 5.459 personas usuarias atendidas en centros de día y residencias, 4.520 son personas dependientes, con Programa Individual de Atención (PIA) de centros de día (CD), pero no todas han podido ser atendidas a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid. Esto supone un 82,80% de personas usuarias totales.

Se produce un incremento en el número de personas a atender a cargo de la financiación del convenio de Dependencia de la Comunidad de Madrid, pasando de un 71,57% en el año 2021 a un 82,80% en el año 2022 (aumento de 11,23%).

La financiación actual por parte de la Comunidad de Madrid es de 11.000.000 euros anuales y el coste real ha sido de 21.007.005,19 euros. La financiación supone un 52,36 % del coste real.

3.3. Atención en los centros de día, recuperando la normalidad

Durante el año 2022 se ha recuperado la normalidad en la totalidad de actividades en los centros, manteniéndose el uso de mascarillas solo en los trabajadores. Se continúa con la recomendación de higiene de manos y ventilación de los espacios de manera habitual. Igualmente se continúa con la vigilancia y control de casos covid, sobre todo en el último mes del año que se ha dado un repunte de casos positivos, dándose un recuerdo de las actuaciones de cómo actuar frente a la pandemia, basándonos en la información que aparece en el documento revisado el pasado 8 de noviembre del 2022 por la Dirección General de Salud Pública "Estrategia de detección precoz, vigilancia y control de Covid-19 de la Comunidad de Madrid" y en otro documento como es la "Guía de medidas en centros residenciales para personas mayores de la Comunidad de Madrid" revisada en diciembre 2022. En este aspecto cabe destacar la colaboración desarrollada con Madrid Salud, tanto en la disponibilidad suficiente de pruebas de diagnósticas, PCRs y test de antígenos, así como en el desarrollo del proceso de vacunación de todo el personal de los centros, proporcionando la administración de la vacuna Antigripal y la cuarta dosis de recuerdo contra el covid-19, llegando a vacunar a 482 usuarios mayores de 65 años con la vacuna antigripal y 482 usuarios en el mismo rango de edad con la cuarta dosis de la vacuna contra el covid-19.

3.4. El Centro Municipal de Atención Integral Neurocognitiva

La pérdida de autonomía, a causa del deterioro cognitivo, no solo se produce en personas mayores, a veces comienza en edades más tempranas. En la atención al deterioro cognitivo de inicio precoz, la red de centros de día cuenta con el Centro Municipal de Atención Integral Neurocognitiva (CMAIN) "Doctor Salgado Alba", cuyo objetivo es proporcionar las terapias y los medios necesarios para mantener las capacidades funcionales y cognitivas el mayor tiempo posible de personas con edades comprendidas entre los 30 y los 65 años, dando cobertura a todo el municipio de Madrid.

Este Centro, pionero en todo el territorio español, ofrece un servicio con actividades y terapias adaptadas a la edad de las personas con deterioro cognitivo de inicio temprano

que probablemente tendrían dificultades para adaptarse a Centros de día para personas mayores.

Se cuenta también con la posibilidad de ofrecer atención puntual de determinadas disciplinas en la unidad de atención ambulatoria para que las personas que lo soliciten puedan beneficiarse de sesiones semanales adaptadas a sus necesidades sin necesidad de permanecer toda la jornada en el Centro.

Además, se dispone de la posibilidad de organizar salidas y actividades de ocio en fin de semana.

3.5. Avanzando en la Atención Centrada en la persona.

Por otro lado, retomando la actividad habitual de los centros, destacamos la realización de las actividades intergeneracionales de manera presencial, con un total de 539 actividades programadas anualmente entre los diferentes centros. De estos encuentros intergeneracionales, un total de 392 han sido diseñados de manera conjunta con las personas usuarias teniendo en cuenta sus preferencias y los acontecimientos más destacados recogidos en sus Historia de Vida.

En este año se ha dado prioridad a la realización de salidas programadas para disfrutar de actividades socioculturales realizándose un total de 230 salidas. Otras actividades que queremos destacar son las actividades que han realizado las personas usuarias junto con sus familias, este año se han realizado un total de 154 actividades en todos los centros de la red.

4. ATENCIÓN A QUIENES CUIDAN

Todos los programas y servicios apoyan a las familias cuidadoras, algo fundamental por ser conscientes de que, en no pocas ocasiones, el cuidado puede llevar aparejada una sobrecarga de diferente naturaleza, pero ante todo emocional

4.1. Presentación de la Estrategia Municipal para personas cuidadoras

El día 4 de noviembre, con motivo del Día Internacional de las personas cuidadoras, la Dirección General de Mayores ha presentado en el Palacio de Cibeles, la Estrategia para Familias Cuidadoras, aunando en la misma las líneas de intervención para detectar, paliar y abordar la sobrecarga de las familias que se ocupan de las personas mayores o con discapacidad de su entorno

Esta estrategia cuenta con 6 ejes, con sus correspondientes medidas.

119. TABLA DE EJES Y MEDIDAS

EJES	TIPO DE APOYO	POBLACIÓN DIANA	RECURSO	
EJE 1.	Sensibilización y reconocimiento	General	Conmemoración	Reconocimiento municipal a la labor
EJE 2.	Información		Páginas web Redes	Espacio específico
EJE 3.	Asesoramiento global	Todo tipo de personas cuidadoras	Centros de servicios sociales	Puerta de entrada a todos los servicios
			Servicios de atención a personas mayores	Todos, formal o informalmente
			Cuidar a quienes cuidan	Equipo de visitas domiciliarias a personas que no están en el programa
EJE 4.	Descarga de cuidados (atención a las personas mayores necesitadas de cuidados)	Todo tipo de personas cuidadoras	Atención domiciliaria de todo tipo SAD TAD Productos de apoyo…	Atención personal y domestica Seguimiento
			Centros de día	Atención sociosanitaria
			Respiro de fin de semana	Descarga para tiempo libre
EJE 5.	Formación en cuidados	Todo tipo de personas cuidadoras	Servicios domiciliarios	Individual
			Centros de día	Atención individual o grupal
			Cuidar a quienes cuidan	Sesiones educativas
EJE 6.	Atención psicoterapéutica y socializadora	Cuidadores sobrecargados	Cuidar a quienes cuidan	Sesiones psicoterapéuticas

Dentro del primero de los ejes, centrado en el reconocimiento de la labor de las personas cuidadoras se celebró en noviembre un acto de sensibilización en la Nave de Terneras de Matadero, en el distrito de Arganzuela. Consistió en la realización de ejercicio físico y baile en grupo para personas mayores. Acudieron 125 personas entre cuidadoras, usuarias de varios grupos de Ejercicio al Aire Libre y del Centro de Mayores Casa del Reloj.

Todos los programas y servicios apoyan a las familias cuidadoras, algo fundamental por ser conscientes de que, en no pocas ocasiones, el cuidado puede llevar aparejada una sobrecarga de diferente naturaleza, pero ante todo emocional.

Como indicadores de la estrategia se incluyen la opinión de las personas cuidadoras y las personas necesitadas de cuidados.

			Opinión de la persona que recibe el servicio		Opinión del familiar/ cuidadora informal	
Servicio	Indicador	Medida	2021	2022	2021	2022
SAD	Beneficio para la familia	m (0-10)	8,3	8,26	8,1	8,23
	Permanencia en el hogar	Porcentaje	88,7	87,8	86	91,3
	Satisfacción global	m (0-10)	8,6	8,43	7,9	8,3
	Recomendación	Porcentaje	97	96,4	96	97,8
TAD	Beneficio para la familia	m (0-10)	8,9	8,89	9,17	8,98
	Permanencia en el hogar	Porcentaje	72,4	78,6		
	Satisfacción global	m (0-10)	9,36	9,23	99	100
	Recomendación	Porcentaje	96,7	98,5		
CD	Beneficio para la familia	m (0-10)	9,05	8,73	9,05	8,66
	Permanencia en el hogar	Porcentaje	87,7	83,7	84,5	83,6
	Satisfacción global	m (0-10)	8,7	8,78	8,9	8,73
	Recomendación	Porcentaje	97,9	97,9	97.4	97,8
CQC	Satisfacción global	m (0-10)	-	-	9,2	9,1

El quinto y sexto ejes estratégicos se centran en formar en materia de cuidados y por otro lado en apoyar emocionalmente a quienes cuidan, en ambas acciones participa el programa específico “Cuidar a quienes cuidan”, entre otros servicios.

Es importante señalar que en esta estrategia se recogen actuaciones que a su vez se incluyen dentro de las medidas a realizar en dos de los cinco ejes en los que se organiza el Plan Estratégico “Madrid, Ciudad de las Familias 2022 – 2023”.

4.2. Programa 'Cuidar a quienes cuidan'. Intervención grupal

Nombre recurso/programa/actuación	Programa Cuidar a Quienes Cuidan (intervención grupal).		
Población a la que se dirige:	Dirigido a cuidadores y cuidadoras principales de personas mayores, así como a personas mayores cuidadoras de personas dependientes.		
Objetivo	La finalidad de este programa es mejorar las consecuencias del impacto de los cuidados sobre la calidad de vida de los cuidadores y cuidadoras, e indirectamente de las personas dependientes a las que atienden.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	836 cuidadores	Definición de personas usuarias	Personas que participan en las sesiones grupales.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	836 usuarios 145 hombres (30%) 691 mujeres (70%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas en 2022	En 2022 se ha cubierto la demanda de las personas usuarias a las que visitan		
Presupuesto en 2021 (para valoración individual y grupal)	419.904,54 euros	Ejecutado 100%	
Recurso web	madrid.es/mayores "cuidar a quienes cuidan"	Facebook Madridmayores	
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Grupos realizados 63 Sesiones 1.026 Adherencia 75%		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	El 66% de las personas que han participado en el programa ha experimentado mejoría en su calidad de vida. Satisfacción global de las personas usuarias es de 9.1 sobre 10		

Se trata de un programa multimodal, psicoterapéutico, educativo y de autoayuda, dirigido a cuidadores y cuidadoras principales de personas mayores, así como a personas mayores cuidadoras de personas dependientes (sea cual sea su edad y el tipo de dependencia funcional o/y psíquica, que vivan en su domicilio o en el de quienes les cuidan).

Este programa tiene por objeto la prestación de un servicio de valoración, asesoramiento e intervención psicoterapéutica y educativa para aliviar la carga del cuidado y mejorar la calidad de vida de la persona cuidadora y la necesidad de cuidados, favoreciendo la permanencia de la persona mayor en su domicilio, en las mejores condiciones posibles.

Así, el programa adquiere un carácter preventivo de trato inadecuado a la persona dependiente y de aislamiento social de quienes cuidan.

Para ello, el programa ha previsto la realización de actividades de prevención selectiva e indicada, a través de sesiones grupales de distinto contenido, visitas domiciliarias y llamadas telefónicas que se desarrolla durante todo el año.

En cuanto a los talleres grupales, se distribuyen los diferentes tipos de sesiones en dos ediciones anuales, con sesiones de una hora y media de duración, comenzando con las sesiones psicoterapéuticas y las mixtas. Posteriormente se realizan las educativas, dejando para el final las sesiones antiestrés y las de acompañamiento, realizándose un total de 18 sesiones en cada una de las ediciones, y llevándose a cabo en los 21 distritos municipales, que se van intercalando según cada situación. En ellos se abordan la sobrecarga de la persona cuidadora, diversos aspectos más relacionales, sesiones de carácter educativo para abordar problemáticas del cuidado, sesiones antiestrés para fomentar el optimismo y empoderamiento y sesiones de acompañamiento para dar continuidad al programa, lo que ha supuesto una clara mejoría con respecto al anterior contrato.

El programa está diseñado para atender a personas cuidadoras con sobrecarga moderada o severa en las sesiones psicoterapéuticas y mixtas o socializadoras dirigidas por profesionales de psicología. Las sesiones educativas, antiestrés y acompañamiento están destinadas a brindar herramientas en el cuidado, fomentar el optimismo y empoderamiento, así como a dar continuidad al programa creando grupos de autoayuda autogestionados. Todas estas sesiones son dirigidas por diferentes profesionales en función del contenido de éstas. A estas sesiones le siguen dos sesiones de mejora, realizando actividades de socialización presencial y dos sesiones de socialización digital con contenidos adecuados a las necesidades del grupo.

4.3. Programa 'Cuidar a quienes cuidan'. Intervención individual

Nombre recurso/programa/actuación	Programa Cuidar a quienes Cuidan (visitas domiciliarias a cuidadores).		
Población a la que se dirige:	Dirigido a cuidadores y cuidadoras principales de personas mayores, así como a personas mayores cuidadoras de personas dependientes.		
Objetivo	La finalidad de las visitas domiciliarias en cuidadores es la valoración de las circunstancias en las que se desarrolla la relación de cuidados, en el entorno más próximo a la persona cuidadora y a la necesitada de cuidados.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	826 personas cuidadoras visitados 159 hombres (19 %) 667 mujeres (81 %)	Definición de personas usuarias	Personas a las que se les hace valoración integral individualizada en domicilio del cuidador, la persona cuidada y el entorno.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	826 personas usuarias visitadas: Participantes en las actividades grupales 526(64%) 91 hombres (17 %) 435 mujeres (83%) No participantes en actividad grupal 131 (16%): 38 hombres (29%) 93 mujeres (71%) Pendientes de participar en actividad grupal 169 (20%) Hombre 30 (18%) Mujeres 139 (82%)		
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 100% de la demanda. Actualmente no existe lista de espera.		
Plazas ofertadas en 2022	En 2022 se ha cubierto la demanda de las personas usuarias a las que visitan		
Presupuesto en 2022 (para valoración individual y grupal)	419.904,54 euros	Ejecutado 100%	
Recurso web	madrid.es/mayores "cuidar a quienes cuidan"	Facebook Madridmayores	
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Visitas realizadas 1.266 Llamadas de seguimiento telefónico 14.585		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Personas con necesidades detectadas / no cubiertas: 706 (85%): 135 hombres (19%) y 571 mujeres (81%) Derivaciones para intervención 97 (12%) de las cuales: 17 hombres (18%) y 80 mujeres (82%)		

El programa, además, cuenta con visitas domiciliarias por parte de profesionales adscritos al mismo, para que puedan comprobar in situ la situación de las personas cuidadoras de personas dependientes, con el objeto de mejorar la adaptación del programa y poder detectar situaciones de necesidad que no estén bien cubiertas o situaciones de vulnerabilidad.

Se realizan en el domicilio, al ser este el entorno más próximo a la persona cuidadora y la persona necesitada de cuidados y se valoran las circunstancias en que se lleva a cabo esta relación de cuidados. Además, en estas visitas se valora la sobrecarga de la persona cuidadora, las necesidades de la persona necesitada de cuidados, los apoyos con los que cuenta y se realiza la valoración de la vivienda.

También se ha incluido en el programa la intervención telefónica que se realiza para captación, seguimiento e intervención relacionada con las actividades grupales de cara a conseguir la adherencia a los grupos o la incorporación a éstos.

Aunque la vía de incorporación al programa sigue siendo mayoritariamente a través de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria (53%), cabe señalar el auge del teléfono específico del programa (17%) y las inscripciones en la web municipal (18%), dos vías en las que es la persona cuidadora quien demanda la participación de primera mano. Además, hay que añadir a estas vías las derivadas de la captación de las personas usuarias carentes de servicios municipales y que son perceptores de la Prestación Económica para cuidados en el Entorno Familiar (PECEF) como ayuda de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia (9%), a las que se remitió una carta informativa sobre el programa en el último trimestre del año.

4.4. Perfil de la persona cuidadora / persona cuidada

Las personas que participan en las sesiones psicoterapéuticas son mujeres en el 70% de los casos (esposas e hijas). Los varones cuidadores representan el 30% y son mayoritariamente cónyuges. La edad media es de 67 años.

Las personas cuidadoras, en más del 66% de los casos, atienden a mayores dependientes que sufren demencia. El 40%% cuida a la persona mayor en soledad. Las personas cuidadas son dependientes en la práctica totalidad de las actividades básicas de la vida diaria (ABVD).

Se han estudiado las repercusiones que a nivel socio familiar ha tenido el programa evaluando el impacto que este ha tenido sobre aspectos cotidianos, sociales y familiares en la vida del cuidador. Se utilizan variables de relación social y familiar, así como de petición y aceptación de ayuda.

Conclusiones de este estudio:

En la esfera personal se siente mejor el 55% y consideran saber cuidarse mejor el 55%. Son muchos los aspectos que mejoran: las relaciones sociales un 52% y familiares el 25%.

El 48% de las personas cuidadoras han aprendido resolver problemas cotidianos, han mejorado la convivencia con la persona mayor el 43%, con el resto de la familia el 32% y han aprendido a pedir ayuda un 47%.

Un 60% conoce nuevos recursos formales y el 44% de las personas cuidadoras ha tramitado recursos sociales de apoyo en el transcurso del programa.

Por todo ello, podemos deducir que el programa les ha permitido hacer visible su situación y buscar soluciones para conseguir una existencia más cómoda, eficaz y satisfactoria para sí mismos y también para la persona que cuidan. Se evidencia como, al finalizar el programa, el cuidador trata de organizarse y sobreponerse para afrontar mejor esta demanda.

4.5. Programa 'Respiro familiar'

Es un programa social que se desarrolla en centros de día y residencias de titularidad municipal, a través de un conjunto de actividades, durante los fines de semana (sábado y/o domingo), en régimen diurno no residencial, cuyos objetivos son:

- Facilitar descanso a aquellas familias que tienen a su cargo a personas mayores dependientes.
- Apoyar a las familias y /o cuidadores.
- Proporcionar la guarda del mayor durante el horario que permanece en el servicio.

120. Tabla de Datos del Servicio de Respiro Familiar

Indicadores 2022	Datos
Nº de centros donde se desarrolla	7
Personas usuarias atendidas	205
Atenciones prestadas	8.360
Nº de altas	102

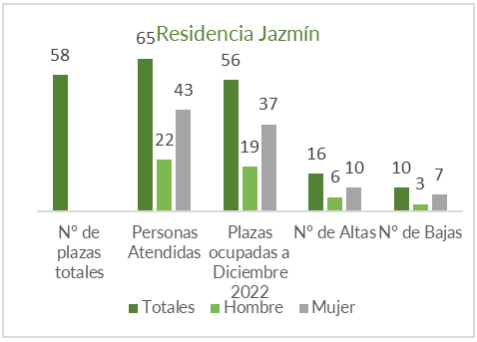
5. SERVICIOS RESIDENCIALES

EL Ayuntamiento de Madrid cuenta con:

- Dos residencias de atención a personas con deterioro cognitivo Alzheimer: Centro Integrado Jazmín y Centro Integrado Margarita Retuerto.
- Una residencia de atención a personas con deterioro perfil físico: residencia Santa Engracia.

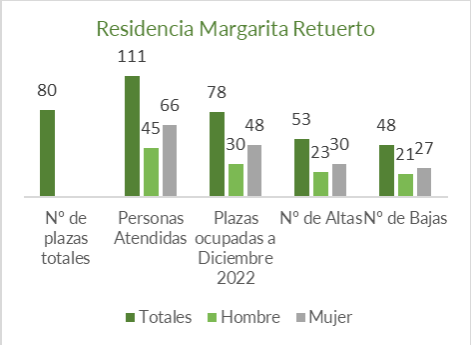
5.1. Residencia Jazmín

	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	58		
Personas Atendidas	65	22	43
Plazas ocupadas a diciembre 2022	56	19	37
Nº de Altas	16	6	10
Nº de Bajas	10	3	7



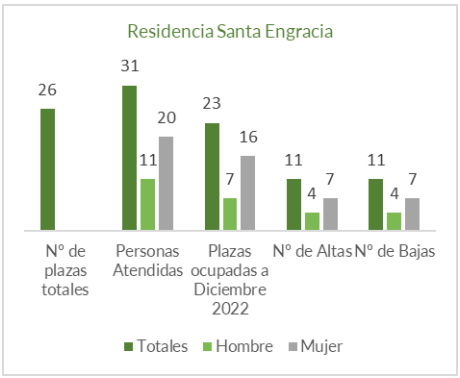
5.2. Residencia Margarita Retuerto

	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	80		
Personas Atendidas	111	45	66
Plazas ocupadas a diciembre 2022	78	30	48
Nº de Altas	53	23	30
Nº de Bajas	48	21	27



5.3. Residencia Santa Engracia

	Totales	Hombre	Mujer
Nº de plazas totales	26		
Personas Atendidas	31	11	20
Plazas ocupadas a diciembre 2022	23	7	16
Nº de Altas	11	4	7
Nº de Bajas	11	4	7



6. SITUACIONES DE DEPENDENCIA

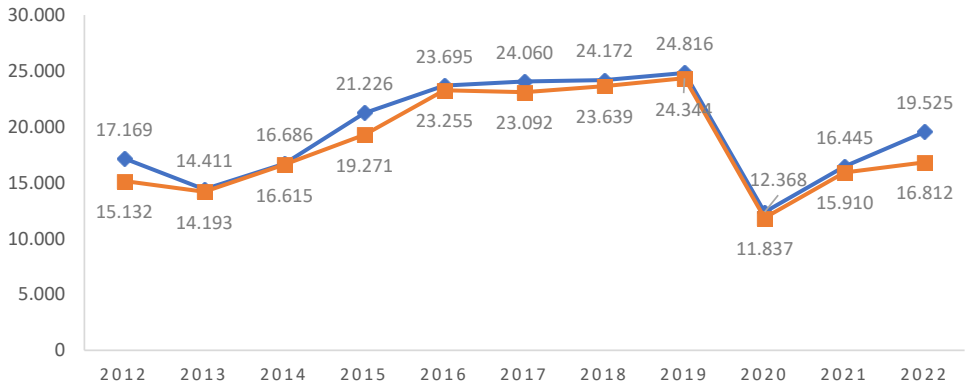
La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, promueve que las personas en situación de dependencia sean atendidas, fundamentalmente desde los ámbitos, autonómico y local.

Por ello, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento vienen suscribiendo un Convenio de Colaboración para la atención a las personas en situación de dependencia.

6.1. Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia

En el siguiente gráfico puede observarse la evolución de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia, que en el año 2022 ascendió a 19.525. Donde se observa que no se ha llegado a los niveles prepandemia en cuanto a solicitudes y tramitaciones.

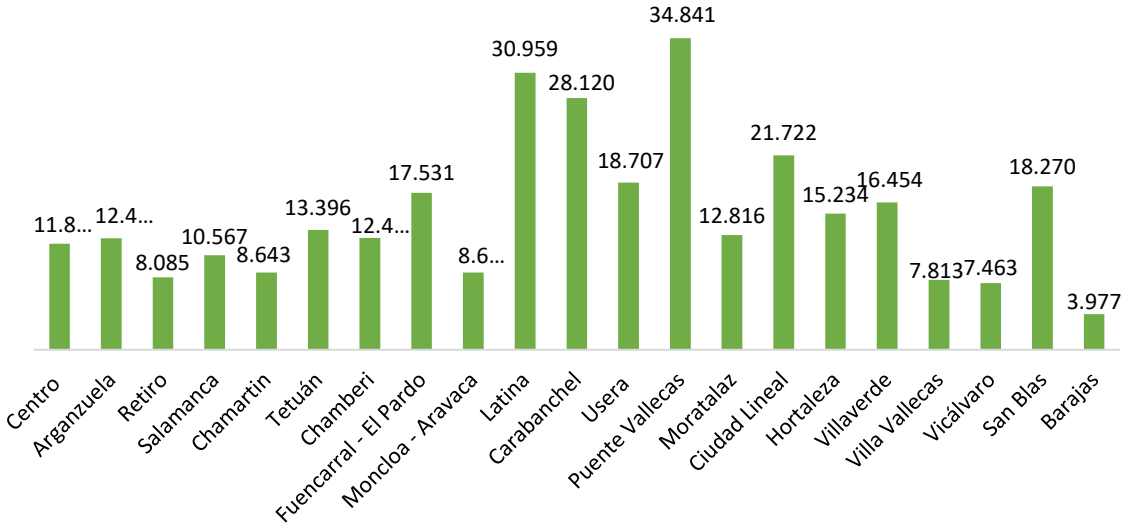
121. GRÁFICA DE SOLICITUDES DE DEPENDENCIA RECIBIDAS Y TRAMITADAS 2012-2022



Fuente: Registro solicitantes dependencia

Los distritos que más solicitudes registran son Puente de Vallecas, seguido por Latina y Carabanchel. La distribución por distritos de las solicitudes tramitadas fue la siguiente:

122. GRÁFICA DE TOTAL DE SOLICITUDES DE DEPENDENCIA RECIBIDAS POR DISTRITO DESDE 2007 A 2022

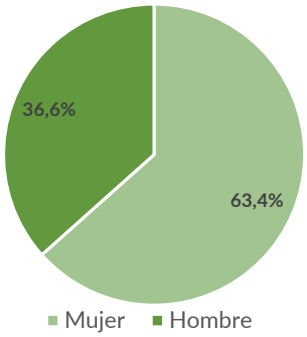


Fuente: Registro solicitantes dependencia

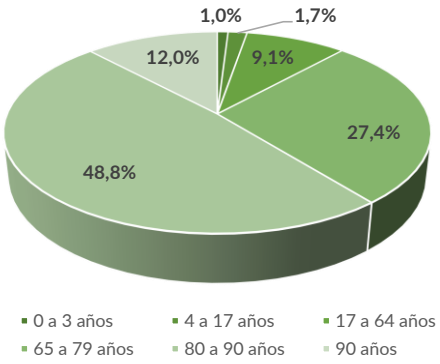
Las solicitudes enviadas a la Comunidad de Madrid se acompañan, del correspondiente Informe Social de Dependencia, elaborado por las/los trabajadoras/es sociales municipales. Durante el año 2022, se realizaron 12.280 informes sociales.

En lo que respecta al perfil de las personas solicitantes, hay que constatar que mayoritariamente se trata de mujeres, siendo el grupo mayoritario, personas de mayores 80 años.

123. GRÁFICA DE PORCENTAJE DE PERSONAS SOLICITANTES DE DEPENDENCIA POR SEXO



124. GRÁFICA DE PORCENTAJE DE PERSONAS SOLICITANTES DE DEPENDENCIA POR GRUPOS DE EDAD



Fuente: Registro solicitantes dependencia

6.2. Trámites asociados con el reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a los servicios y prestaciones

El procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia incorpora otros posibles trámites, como son el de revisión del programa individual de atención y la solicitud de aplicación del trámite de urgencia.

Durante el año 2022, el Departamento de Planificación de la Atención Social Primaria ha revisado y gestionado 11.636 revisiones de PIA, remitidas desde los centros de Servicios Sociales.

La normativa contempla que por razones de interés público se pueda solicitar la aplicación del trámite de urgencia. Durante el año 2022 fueron gestionadas un total de 1.993 peticiones de aplicación del trámite de urgencia.

7. MAYORES VULNERABLES

La detección de personas mayores vulnerables es fundamental para evitar las situaciones funestas que esta situación puede comportar.

7.1. Mesa de vulnerabilidad

Nombre recurso/programa/actuación	Mesa de Vulnerabilidad: programa de atención a personas mayores vulnerables, detección, intervención y vigilancia		
Población a la que se dirige:	Personas mayores vulnerables		
Objetivo	Evitar las situaciones de vulnerabilidad social de las personas mayores de 65 años mediante la detección, intervención y seguimiento		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	906	Definición de personas usuarias	Personas mayores de 65 años recibidas en Mesa de Vulnerabilidad por diferentes vías.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	324 (36%) hombres 582 (64%) mujeres		
Tasa de cobertura	100% de los casos recibidos		
Recurso web	Madrid.es Servicios Sociales		@
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Agentes detectores Samur social: 408 (45%) Samur PC: 289 (32%) DGM: 71 (8%) SS. SS distrito: 106 (12%) Otros: 32 (3%)		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Clasificación de riesgo Aislamiento: 60 (7%) Maltrato: 159 (18%) Informes a distrito por detección de riesgo no conocidas por SS. SS: 178 (20%)		

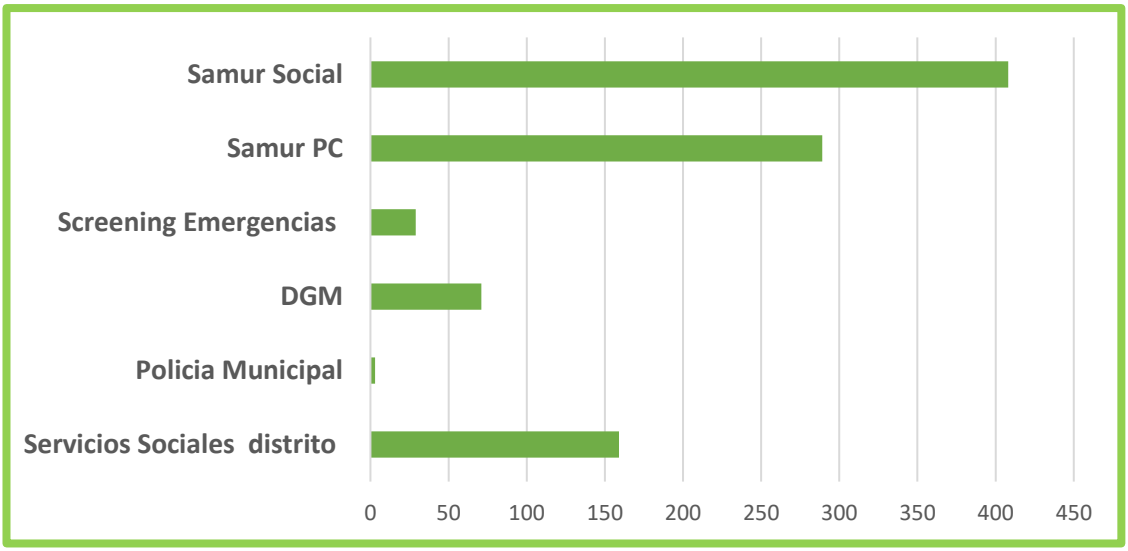
La Mesa de Vulnerabilidad está formada por un equipo multidisciplinar de profesionales del ámbito social y sanitario del Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo adscrito a la Dirección General de Mayores, donde se realizan reuniones semanales para valoración de todos los casos recibidos desde los diferentes servicios, y cuyo objetivo es detectar y valorar situaciones de personas mayores vulnerables o potencialmente vulnerables, para paliar y evitar éstas.

La metodología de trabajo es:

- Detección: screening emergencias / apertura puerta de bomberos.
- Valoración de los casos recibidos en Mesa de Vulnerabilidad.
- Intervención general: Derivaciones informadas a servicios sociales de distrito /derivaciones a Voluntariado/ Derivaciones a otros servicios.
- Seguimiento de casos.

La entrada al programa se produce desde los diferentes servicios de emergencias (SAMUR Protección Civil, SAMUR Social, Bomberos, Policía, etc.), o derivados desde los Servicios Sociales de los distritos, Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio, Departamento de Centros de Día y Residenciales, Programa de Soledad y Programa "Cuidar a quienes Cuidan". Todos los casos que llegan son analizados por un equipo multidisciplinar que hace una valoración de riesgos a través del análisis de situación.

125. GRÁFICA DE PROCEDENCIA DE LA DETECCIÓN DE MAYORES VULNERABLES



Fuente: DGM

7.2. La vulnerabilidad en las personas mayores: 'conocer para actuar'

Los datos de la Mesa permiten construir la tasa de vulnerabilidad (número de personas mayores valoradas en la Mesa de Vulnerabilidad sobre el total de personas mayores de cada distrito por mil) en los 21 distritos. Tomando la tasa de Madrid como la unidad, vemos que algunos de ellos destacan de manera especial, priorizándose la detección en ellos.

7.3. Índice de vulnerabilidad

Distrito	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2,4	2,1	2,4	3,5	2,3	2,7	2,3	2,5	2,5	2,6	2,2	1,9	2,4	2,4
2	1,2	1,2	0,8	1,4	1,2	1,3	1,3	1,6	1,0	1,0	1,3	1,4	1,4	1
3	0,9	0,7	0,8	1,0	0,6	0,8	1,1	0,8	0,7	0,7	0,7	0,6	0,7	0,7
4	1,2	1,2	2,4	0,8	1,2	1,0	1,5	1,2	1,0	0,9	1,0	0,9	0,9	0,7
5	0,7	0,7	0,4	0,8	0,8	1,0	1,2	0,8	0,6	0,7	0,7	0,6	0,6	0,8
6	0,8	0,9	0,9	1,0	0,8	0,8	1,2	1,2	1,3	1,0	1,3	1,0	1,0	1,5
7	1,2	1,2	1,2	0,7	0,8	0,8	0,9	0,6	0,7	0,9	1,0	0,7	1,0	0,9
8	0,6	0,6	0,5	0,8	0,4	0,3	0,5	0,5	0,6	0,6	0,6	1,0	0,6	0,6
9	1,0	1,0	0,9	1,0	0,6	0,7	0,9	0,7	0,6	0,9	0,7	0,8	0,6	0,6
10	0,6	0,5	0,7	0,8	0,7	0,8	0,7	1,0	1,0	1,0	1,2	0,9	0,9	0,8
11	0,8	0,9	1,1	0,8	1,3	1,2	0,9	1,2	1,2	1,3	0,9	1,0	1,2	1,1
12	1,2	1,1	0,7	2,0	1,2	0,9	0,9	1,1	1,4	1,2	1,4	1,3	1,3	1,7
13	1,1	1,2	1,1	1,7	1,4	1,6	1,3	1,2	1,7	1,7	1,6	1,6	1,7	1,5
14	0,6	0,8	0,7	0,6	0,9	0,9	0,9	1,3	0,6	0,8	0,8	1,4	0,8	0,8
15	1,0	0,9	1,0	0,9	1,1	1,1	1,1	1,0	1,2	1,3	1,1	1,2	1,0	0,8
16	0,1	0,7	0,4	0,3	1,0	0,6	0,8	0,8	0,9	0,9	0,6	0,7	0,6	1,4
17	0,8	0,7	0,4	0,6	0,4	0,6	0,5	0,7	0,6	0,6	0,7	1,0	1,0	1
18	0,7	2,1	2,3	0,7	1,5	0,9	0,8	0,7	0,8	0,8	1,1	0,5	1,2	1,4
19	0,9	1,1	1,2	0,7	1,1	0,9	0,7	0,3	0,6	0,6	0,5	0,6	0,9	0,5
20	1,3	1,0	0,7	0,7	1,5	1,2	1,4	0,9	1,3	1,2	1,1	1,0	1,2	1
21	2,0	0,5	0,4	0,4	0,2	0,7	0,1	0,9	0,7	0,3	0,8	0,5	0,4	1,1

Fuente: Dirección General de Mayores

7.4. Observatorio de fallecimientos en soledad y emergencias

Uno de los objetivos específicos del "Programa de detección e intervención en personas mayores vulnerables con alto riesgo de aislamiento social", es la creación de un sistema de monitorización de datos a fin de:

- Conocer la magnitud del problema en términos absolutos.
- Conocer la distribución temporal (estacional) del fenómeno.
- Conocer la distribución espacial (distrital).
- Observar tendencias.

La Dirección General de Emergencias y Protección Civil nos informa de las aperturas de puerta en domicilio con resultado de fallecimiento. Esta información se complementa con el Padrón, CIVIS, información de visita al domicilio de fallecido y el Registro Civil, lo que nos permite conocer su perfil. En 2022 hubo 1.480 actuaciones, de los que resultaron 1.337 auxiliados y 143 fallecidos, de estos no se pudo conocer perfil, al no contener los informes mensuales remitidos datos de identificación de la persona mayor, de 57 auxiliados y 6 fallecidos, siendo el resultado final valorable 1.280 auxiliados y 137 fallecidos

Uno de los datos más importantes es conocer hasta qué punto estos fallecimientos han ocurrido a personas aisladas socialmente o han obedecido a cualquier otra circunstancia, incluida la muerte súbita. De los casos valorados, se detectaron 28 en situación de aislamiento.

Estos datos corresponden al año a fecha 30 de noviembre.

7.5. Equipos distritales de atención a la vulnerabilidad.

Una de las medidas adoptadas en los Acuerdos de la Villa (Medida: MS.GT3.009/109) fue la creación de los Equipos Distritales de Atención a la Vulnerabilidad. Son equipos técnicos multidisciplinares para el abordaje de casos complejos de intervención con personas mayores, relacionados con el maltrato, la vulnerabilidad, la soledad, con un enfoque de detección precoz y prevención de situaciones no deseables.

Esta medida también se recoge en el II Plan de acción “Ciudades amigables con las personas mayores 2021-2023”.

Se inició la puesta en marcha del proyecto piloto de los Equipos Distritales de Atención a la Vulnerabilidad (EDAV) en septiembre de 2021 en tres distritos: Villaverde, Arganzuela y Salamanca. Tras el análisis del proyecto piloto se valora en un futuro trasladar la iniciativa al resto de distritos con respectivas áreas de mejora.

La función de la mesa distrital es analizar los casos de personas mayores supuestamente vulnerables, en riesgo, detectadas por cualquiera de los agentes que operan en el distrito, buscar la mejor opción posible para revertir la situación y coordinar con los recursos que puedan ponerse a disposición de este propósito, en un intento de normalización y siempre respetando la autonomía de la persona mayor. Se exponen casos especialmente complejos, para lo cual se hace necesario tener unos criterios uniformes y previos, tanto en la relación del tipo de vulnerabilidad a abordar como de su severidad. Los casos graves y muy graves se abordarán en las mesas distritales, para encontrar la mejor intervención posible.

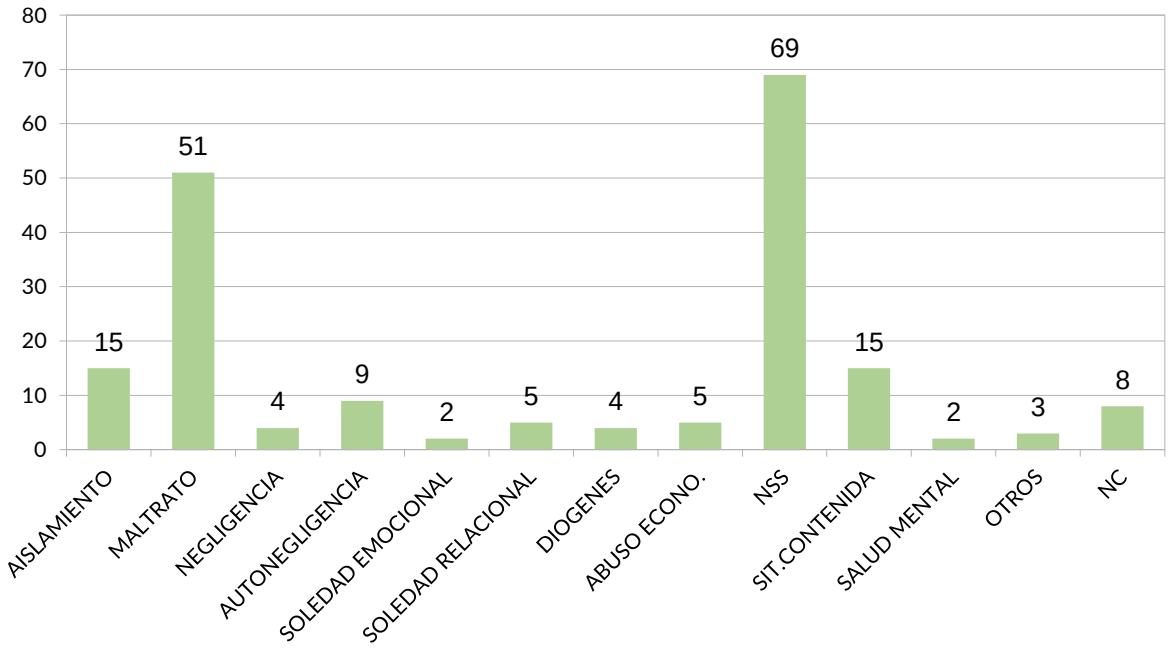
La mesa se compone de miembros permanentes e invitados, todos ellos involucrados en los casos que se valoran y que plantean objetivos comunes y una estrategia de intervención para el abordaje de las diferentes situaciones. En estos espacios de coordinación siempre participa personal técnico del servicio especializado de la Dirección General de Mayores.

Desde la puesta en marcha, se han celebrado 36 mesas distritales, y se han valorado 192 casos (96 nuevos y 96 revisiones). De estos, 28 han sido derivados a la Mesa de Vulnerabilidad de la DGM para el Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social.

126. TABLA RESUMEN DE LAS MESAS CELEBRADAS

Datos de 2022	Arganzuela	Salamanca	Villaverde	Total
Mesas celebradas	10	7	11	28
Total casos vistos	71	20	62	153
Casos nuevos	28	8	21	57
Revisiones	43	12	41	96
Paso a especializada (Mesa de vulnerabilidad DGM)	11	0	7	18

127. GRÁFICA DE CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS EN MESAS DISTRITALES



Evaluación del pilotaje

Tras seis meses de rodaje se plantea la evaluación del pilotaje de los equipos de atención a la vulnerabilidad desde una metodología cuantitativa y cualitativa.

El objetivo de la evaluación es analizar la experiencia, identificar aquellos beneficios y puntos fuertes a preservar o promover, y detectar áreas de mejora, cómo abordarlas y cómo planificar su puesta en marcha.

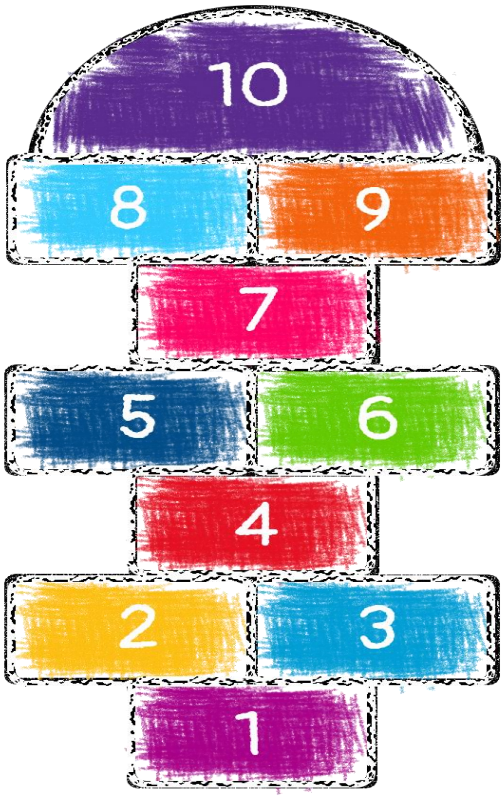
Se ha realizado un análisis de los casos atendidos, los tipos de severidad, la clasificación de los riesgos y los resultados de la intervención a través de la explotación de los datos registrados en la base de datos.

Se envió una encuesta online a los trabajadores sociales de los distritos participantes, para explorar la sensibilidad y experiencia para reconocer la existencia de riesgo en las personas atendidas, sobre la composición y funcionamiento de los equipos.

Además, se realizó un grupo de mejora formado por expertos miembros de las mesas.

7.6. Revisión de la Guía del Maltrato

Durante el año 2022 se ha realizado la revisión de la guía en la que se recogen las formas de actuación ante situaciones de maltrato a las personas mayores, asumiendo el encargo recogido en el Plan de Acción 2021-2023, Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores de evaluar y rediseñar el programa municipal de maltrato y aislamiento. Esta guía es una herramienta dirigida a los todos los profesionales en la atención a las personas mayores vulnerables, que unifica criterios de valoración, facilita el flujo de información y agiliza los procesos. Además de revisarse los tipos de maltrato y su severidad incorporando la violencia de género que había quedado fuera en la anterior guía, se ha incorporado la nueva escala municipal de detección y maltrato y una ficha de factores de riesgo para su utilización en servicios menos especializados con la que se puede realizar una valoración más inmediata.



En la revisión de la guía han participado diferentes profesionales de diferentes ámbitos formándose sendos grupos de detección/sensibilización e intervención. Se ha trabajado sobre la base de la guía anterior incorporándose la valoración de los factores de riesgo relativos al contexto común y a factores familiares que hablan sobre la historia previa además de valorarse, al igual que en la anterior, los factores de riesgo tanto en la persona mayor como en la persona presuntamente responsable de los malos tratos.

También se recogen en la guía los diferentes tipos de maltrato junto con sus indicadores y se reflejan las formas de trabajar teniendo en cuenta la gradación del mismo. Esta guía incluye los diferentes recursos que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de las personas mayores, así como los servicios específicos para la atención a las situaciones de maltrato.

Personas mayores vulnerables que sufren maltrato: Guía de intervención en el ámbito domiciliario

7.7. Programa de intervención específica en maltrato y aislamiento social

Nombre recurso/programa/actuación	'Intervención específica en personas mayores que sufren maltrato y/o aislamiento'.		
Población a la que se dirige:	Personas mayores vulnerables.		
Objetivo general:	Reconducir, minimizar o eliminar situaciones de maltrato o aislamiento. Atender a la víctima para reducir/ o, eliminar la situación del maltrato y sus consecuencias minimizando las secuelas y sufrimientos causados e intervenir con el responsable de los malos tratos para frenar el avance o intensificación de los mismos. En personas aisladas, lograr un acercamiento a las personas mayores frágiles con claro riesgo de aislamiento o exclusión social.		
Número de personas detectadas en 2022 (total)	219	Definición de personas usuarias	Personas mayores de 65 años en posible situación de maltrato/aislamiento valoradas y derivadas por la Mesa de Vulnerabilidad
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	146 – Mujeres 112 (77%) -Hombres 34 (23%)		
Tasa de cobertura	36% - 78 casos nuevos sobre el total de los detectados.		
Presupuesto en 2022	176.561,00 euros	100% ejecutado	
Recurso web	Mayores - Toma de conciencia contra el abuso y el maltrato en la vejez	Facebook Madridmayores	
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Altas 78 – Mujeres 58 (74%); Hombres 20 (26%) Bajas 72 – Mujeres 59 (82%); Hombres 13 (18%) Apoyo Psicológico 115 casos trabajados – Mujeres 89 (77%); Hombres 26 (23%)		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Tasa de normalización: 45 cierre por normalización 63% - Mujeres 37 (82%); Hombres 8 (18%) Notificación a Fiscalía: 12 informes: Mujeres 9 (75%); Hombres 3 (25%)		

Se trata de un servicio dirigido a personas vulnerables, en riesgo de sufrir maltrato, o en situación de soledad no deseada o aislamiento, mayores de 65 años, o de menor edad en casos excepcionales, y también a las personas que puedan estar implicadas en el posible maltrato, así como a su entorno cercano, familiares o amigos.

La determinación del grado de riesgo de aislamiento social y de la situación de riesgo y gravedad de los casos de malos tratos, tras una primera valoración desde la Mesa de vulnerabilidad de la Dirección General de Mayores, permite establecer un diagnóstico y pronóstico, y fijar unos objetivos. En función de ese riesgo, un equipo multidisciplinar de la Dirección General de Mayores propone la intervención del servicio de Apoyo Psicológico.

En el caso del aislamiento, se busca un acercamiento a las personas mayores con claro riesgo de aislamiento social, que permita conducir esas situaciones a la normalización, asignando los recursos sociales oportunos en cada caso y facilitando el internamiento involuntario y la incapacitación legal cuando la situación de riesgo así lo determine.

El programa de malos tratos implica un nivel de atención especializada con el carácter singular de intervención en el domicilio. El objetivo es la atención de las personas mayores víctimas de malos tratos en la ciudad de Madrid mediante un protocolo de actuación municipal que aborda la demanda de los distritos, canaliza recursos especializados y planifica las acciones para llevarlo a cabo. Para ello, se elabora un Plan de Intervención Individualizado que incluya a la persona mayor y al responsable con un diagnóstico de riesgos, decisiones de activar medidas de protección y reparación del maltrato coordinadamente.

El cierre de los casos en los que se realiza intervención se produce por normalización de la situación, tanto dentro del domicilio (aceptación de recursos, porque el supuesto responsable ya no reside en el domicilio o por la implementación de medidas legales de protección), como fuera del domicilio (ingreso voluntario/involuntario en residencia o traslado a otro domicilio).

Los casos atendidos en 2022 han sido de 146 (103 de maltrato/negligencia y 43 de aislamiento).

128. TABLA DE ESTADÍSTICAS 2022

	Hombres	Mujeres	Total
Altas Programa	20	58	78
Bajas Programa	13	59	72
Total casos trabajados año	34	112	146

Cabe señalar que desde el servicio se atienden mujeres cuyo maltrato podría clasificarse como violencia machista por ser ejercido por su cónyuge/pareja. En este sentido, de los casos de maltrato trabajados desde 2009, se han abordado 348 casos con algún componente de violencia de género ejercido por hombres a mujeres mayores. De estos, en 107 casos el maltrato es ejercicio por el cónyuge/pareja, y los otros 241 casos es ejercido por hombres con algún otro tipo de relación. Estos casos se abordan desde el programa específico de maltrato a personas mayores dadas las características de estas mujeres que por cuyo perfil tienen dificultades de acceso a los recursos de la red de violencia de género.

BLOQUE XII. POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE RIESGO/EXCLUSIÓN SOCIAL

1. POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE RIESGO/EXCLUSIÓN SOCIAL

Este epígrafe engloba programas y actuaciones llevados a cabo por la Dirección General de Inclusión Social, promoviendo la atención específica e impulsando actuaciones para la inclusión social de personas sin hogar y otros colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social.

En concreto, el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a las Personas Sin Hogar desarrolla sus competencias a través de dos ejes principales de actuación: la prevención y la atención especializada centrada en la persona.

Las Personas Sin Hogar se caracterizan por la ausencia de alojamiento, desarraigo y problemáticas añadidas como adicciones y salud mental, por este motivo, se considera fundamental una línea de trabajo preventivo en coordinación con otras redes de atención y servicios comunitarios.

La atención especializada con Personas Sin Hogar se inicia desde la intervención a través de los Equipos de Calle, quienes sirven de puente entre la situación de exclusión y los diferentes servicios comunitarios. Además, realizan una valoración previa para facilitar el acceso a los recursos específicos de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar, donde se iniciará un proceso de intervención y recuperación centrada en las necesidades y características específicas de cada persona.

Debido a las diversas situaciones en las que se encuentran las Personas Sin Hogar, se han desarrollado diferentes intervenciones generando espacios comunes con otros servicios y departamentos del Ayuntamiento de Madrid, adaptación de los centros y creación de programas especializados para dar respuesta a cada situación.

Por último, se recogen las principales actuaciones relacionadas con el Pacto Regional por la Cañada Real Galiana.

1.1. ESTRATEGIA MUNICIPAL "DIGNITAS" (2022 – 2027)

El 30 de noviembre de 2022, fue presentada la nueva Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las Personas en Situación de Sinhogarismo en Madrid para el periodo 2022-2027 (https://www.youtube.com/watch?v=ezFcxaM8bCc), "Dignitas" (se incluye el documento en ANEXOS, y puede consultarse en el siguiente enlace.

La Estrategia ha sido realizada a través de un proceso participativo implicando a diferentes Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, a entidades del Tercer Sector de Acción Social, a los equipos técnicos de los diferentes recursos que conforman la red municipal de atención a las personas en situación de sinhogarismo y a las propias personas que se encuentran en esta situación de sinhogarismo, un total de 142 personas. Para su diseño, se partió de un diagnóstico inicial de la situación de sinhogarismo de la ciudad de Madrid, llevado a cabo a través de grupos de trabajo de las personas y agentes implicados en la materia antes mencionados y grupos de trabajo a nivel institucional promovidos por la Dirección General de Inclusión Social (Grupo Motor y Grupo Institucional).

La estrategia recoge 4 ejes de trabajo, teniendo como principio inspirador la Garantía de Hogar: el primero es "prevención e intervención temprana", el segundo "adaptación de

recursos y metodologías de intervención", el tercero "empoderamiento, autonomía y participación y conocimiento" y el cuarto "sensibilización e innovación".

Cada uno de estos ejes persigue unos objetivos generales que se desglosan en objetivos específicos con sus correspondientes líneas de acción, que se van a desarrollar en diferentes actuaciones: trabajar en coordinación con los servicios sociales para poner el foco en la prevención de los procesos de exclusión, teniendo además en cuenta el Nuevo Modelo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, intervención centrada en los procesos de recuperación personal, trabajo comunitario, acercar los servicios y espacios comunitarios a las personas en situación de sinhogarismo, adaptar los espacios existentes para favorecer los procesos de autonomía y potenciar los espacios colaborativos con otros Departamentos y Administraciones Públicas, programas y proyectos de sensibilización.

"COSIO" es la firma del artista Jesús García Fernández, vecino de Madrid en el programa Housing First, cuyo cuadro es la imagen de la Jornada de Presentación de la Estrategia "Nuevos Aires" celebrada el día 30 de noviembre de 2022.

1.2. RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR

1.2.1. Puerta única de entrada

La Puerta Única de Entrada (PUE) es el acceso, mediante derivación, a todos los recursos de alojamiento de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar, gestionando las plazas disponibles en dichos recursos y valorando cual es el recurso más adecuado a las necesidades de atención de cada persona. Así mismo, se gestionan tarjetas de día para dar cobertura a las necesidades básicas de aseo, ropa y alimentación y, además, son un apoyo a la intervención en calle para iniciar y/o mejorar la vinculación con los centros de acogida.

Desde el año 2022, la Puerta Única de Entrada se encuentra ubicada en el Centro de Acogida San Isidro, trabajándose criterios de valoración de acceso a los diferentes recursos, no solo con el apoyo de otros profesionales más especializados, sino contando con plazas de valoración en este recurso que permitan conocer cuál de los

recursos de alojamiento de la Red Municipal puede facilitar una mejor respuesta a las necesidades de cada persona.

En el año 2022, han accedido un total de 733 personas a la Red Municipal, de las cuales 374 personas se encontraban en situación de calle, 204 en recursos de emergencia y 155 procedentes de otras redes de atención.

1.2.2. Centros de atención a las personas sin hogar

En la Red municipal de atención a las personas sin hogar, en al año 2022, se ha contado con cinco Centros de Acogida, de los que se aportan tablas de datos.

El 28 de febrero de 2022, el Centro Abierto Catalina Labouré cierra, para convertirse en un Centro de día en el distrito Centro. Esta conversión forma parte del proceso de transformación del modelo de atención a personas sin hogar, que implica eliminar los centros abiertos de pernocta en butacas y poner en marcha, en su lugar, centros de acogida más especializados o programas de alojamiento con otras metodologías de intervención que den respuesta a las personas que se encuentran en situación de calle.

Cabe destacar el trabajo en red, manteniéndose de forma mensual una reunión técnica de todos los servicios integrantes de la Red Municipal (Equipos de Calle, Puerta Única de Entrada y la red de centros y programas de alojamiento), con el objetivo de plantear una misma línea de intervención, adecuando cada uno de los centros a las necesidades y características de cada una de las personas usuarias y ofreciendo una atención integral y especializada dirigida al colectivo de personas sin hogar.

- **CENTRO DE ACOGIDA MUNICIPAL DE SAN ISIDRO (CASI)**

  El CASI, recurso municipal de acogida ubicado en distrito Moncloa-Aravaca, en funcionamiento desde hace casi 80 años, es el dispositivo de mayor capacidad de la Red de Atención a las Personas sin Hogar, ya que dispone de 260 plazas de acogida, 60 plazas en centro de día y 20 plazas en pensiones o en viviendas compartidas. Además, cuenta con un equipo interdisciplinar con el objetivo de realizar una valoración e intervención especializada.

  Dentro del centro se llevan a cabo el Programa con enfermos mentales en colaboración con el PRISEMI, el Programa de terapia ocupacional y el Programa socioeducativo y en el año 2022 se han añadido el Programa de Reducción del Daño, un Programa de desinstitucionalización, incorporando personas alojadas en San Isidro a viviendas compartidas para trabajar procesos de autonomía y un proyecto de transformación en el centro, financiado con fondos sociales europeos “Next Generation”.

Nombre recurso/programa/actuación	Centro Municipal de Acogida San isidro (CASI)		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención Integral a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	619		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	65,07% (desagregada por sexo: 61,95% H / 3,12 % M) (*)		
Plazas ofertadas en 2022	260 plazas en Centro de Acogida / 20 plazas en hostal/pensión / plazas en viviendas compartidas y 60 plazas en Centro de Día		
Presupuesto en 2022	Dato no disponible	% ejecución	100 %
Recurso web	Centro de Acogida Municipal San Isidro (CASI)	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género ○ Hombres: 71,40% ○ Mujeres: 28,60% • Porcentajes desagregados por edad ○ 18-30 años: 1,01 % ○ 31-64 años: 89,49% ○ 65 o más: 9,5 %		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de ocupación: 100 % Porcentaje de reducción del consumo de alcohol de las personas usuarias del Programa de Reducción del Daño: 100%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2022. Se desagrega por sexo dicha tasa, indicando el porcentaje de esta de cada sexo que está a la espera de acceso.

Cartel conmemorativo de las fiestas de San Isidro 2022. Coincidiendo con el IV Centenario de la Canonización de San Isidro Labrador (1622 – 2022), el día del patrono de Madrid se celebró en los Centros de Acogida San Isidro, Puerta Abierta y Juan Luis Vives con un cocido madrileño elaborado por la chef Pepa Muñoz.

- **CENTRO DE ACOGIDA Y CENTRO DE DÍA "LA ROSA"**

Este Centro es un dispositivo de baja exigencia que proporciona 35 plazas de alojamiento y de forma complementaria, prestaciones de Centro de Día con 30 plazas. El perfil de las personas que acceden a este recurso es el de aquellas que cuentan con mayor desarraigo. En el mismo se desarrollan los siguientes programas específicos: Programa de Atención a las Personas Sin Hogar con animales de compañía y Programa de Reducción del daño.

Nombre recurso/programa/actuación	**Centro de Acogida y Centro de Día "La Rosa"**		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención Integral a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	194		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	65,07% (desagregada por sexo: 61,95% H / 3,12 % M) (*)		
Plazas ofertadas en 2022	35 plazas de alojamiento mixtas / 30 plazas de centro de día		
Presupuesto en 2022	1.914.016,09 €	% ejecución	100%
Recurso web	Centro de Acogida y Centro de Día "La Rosa"	Perfiles redes sociales	Dato no disponible

Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género
	  ○ Hombres: 82,5%
	  ○ Mujeres: 17,5%
	• Porcentajes desagregados por edad
	  ○ 18 a 35 años: 11,3%
	  ○ 36 a 45 años: 19,6%
	  ○ 46 a 55 años: 44,3%
	  ○ 56 a 64 años: 24,2%
	  ○ 65 años o más: 0,5%		

Principales indicadores de resultados	Porcentaje de ocupación: 100 % Porcentaje de reducción del consumo de alcohol de las personas usuarias del Programa de Reducción del Daño: 100%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2022. Se desagrega por sexo dicha tasa, indicando el porcentaje de esta de cada sexo que está a la espera de acceso.

- **CENTRO DE ACOGIDA "PUERTA ABIERTA"**

Este centro de baja exigencia cuenta con 130 plazas para atender a personas sin hogar en situación de un elevado deterioro por la situación de sinhogarismo en la que han vivido, facilita alojamiento a personas con dicho deterioro y/o que han gestionado la prestación de residencia de dependencia por discapacidad o de mayores y están a la espera de un recurso residencial definitivo o que no puedan acceder a ella por no cumplir con los requisitos oportunos, tales como documentación. Además, dispone de dos plazas en residencia de mayores para apoyar en el tránsito de acceso a recurso residencial. En este centro se llevan a cabo el Programa de Atención a Personas sin Hogar con animales de compañía, el Programa de Reducción de Daño y el Programa de Terapia Ocupacional.

Nombre recurso/programa/actuación	**Centro de Acogida "Puerta Abierta"**		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención Integral a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	207		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	65,07% (desagregada por sexo: 61,95% Hombres / 3,12 % Mujeres) (*)		
Plazas ofertadas en 2022	130 plazas en centro de acogida y 2 plazas en residencia		
Presupuesto en 2022	1.879.383,86 €	% ejecución	100 %
Recurso web	Centro de Acogida "Puerta Abierta"	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género ○ Hombres: 68,6% ○ Mujeres: 31,4% • Porcentajes desagregados por edad ○ 18 a 25 años: 0% ○ 26 a 35 años: 2,9% ○ 36 a 45 años: 8,7% ○ 46 a 55 años: 31,4% ○ 56 a 64 años: 36,7% ○ 65 años o más: 20,3%		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de ocupación: 100 % Porcentaje de reducción del consumo de alcohol de las personas usuarias del Programa de Reducción del Daño: 100%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2022. Se desagrega por sexo dicha tasa, indicando el porcentaje de la misma de cada sexo que está a la espera de acceso.

- **CENTRO DE ACOGIDA "JUAN LUIS VIVES"**

Este centro de acogida cuenta con 132 plazas para mujeres y hombres a las que hay que sumar 8 plazas en hostal/pensión. Se encuentra ubicado en el distrito de Vicálvaro y en él se proporciona atención a personas sin hogar, intervención específica y supervisión. Además, cuenta con 4 Unidades Convivenciales para dar alojamiento a colectivos más específicos, entre ellos, a jóvenes. Desde este centro también se facilita alojamiento a personas sin hogar con animales de compañía.

Nombre recurso/programa/actuación	**Centro de Acogida "Juan Luis Vives"**		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención Integral a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	334		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	65,07% (desagregada por sexo: 61,95% Hombres / 3,12 % Mujeres) (*)		
Plazas ofertadas en 2022	108 plazas en centro de acogida, 24 plazas en unidades convivenciales y 8 plazas en hostal/pensión.		
Presupuesto en 2022	2.423.550,22 €	% ejecución	100 %
Recurso web	Centro de Acogida "Juan Luis Vives"	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género ○ Hombres: 74,3% ○ Mujeres: 25,7% • Porcentajes desagregados por edad ○ 18 a 25 años: 21,6% ○ 26 a 35 años: 11,1% ○ 36 a 45 años: 16,2% ○ 46 a 55 años: 31,1% ○ 56 a 64 años: 16,5% ○ 65 años o más: 3,6%		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje por consecución de objetivos (salida a vida autónoma/acceso otro recurso): 60,5% Número de participaciones en actividades del centro: 3.736		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2022. Se desagrega por sexo dicha tasa, indicando el porcentaje de esta de cada sexo que está a la espera de acceso.

CENTRO DE ACOGIDA Y CENTRO DE DIA "BEATRIZ GALINDO"

Centro de la Red municipal de atención a las personas sin hogar dirigido en exclusiva a mujeres en situación de sinhogarismo, que cuenta con 35 plazas de alojamiento, 60 plazas de centro de día y 15 en alojamientos no institucionalizados (pensiones). En él se facilita una atención especializada a mujeres en situación de grave exclusión que se encuentran en situación de calle y/o de otras mujeres atendidas en la Red de Atención a Personas Sin Hogar que requieran un abordaje flexible y de baja exigencia, prestando una atención especializada a aquellas que hayan sufrido o estén sufriendo violencia de género y/o problemas de adicción al alcohol u otras sustancias, a tales efectos cuenta con un Programa de Reducción de Daño.

	Nombre recurso/programa/actuación	**Centro de Acogida y Centro de Día "Beatriz Galindo"**	
Población a la que se dirige:	Mujeres Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención a Mujeres Sin Hogar en situación de grave exclusión		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	96		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	89,45 % (*)		
Plazas ofertadas en 2022	35 plazas de alojamiento para mujeres, 15 plazas de hostal/pensión y 60 plazas en centro de día		
Presupuesto en 2022	2.348.076,35 €	% ejecución	100 %
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por edad o 18 a 25 años: 5,2% o 26 a 35 años: 12,5% o 36 a 45 años: 31,3% o 46 a 55 años: 30,2% o 56 a 64 años: 18,8% o 65 años o más: 2,1%		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de participantes en el programa de adicciones y reducción del daño: 53,12% Porcentaje de participantes en el programa de prevención, atención y recuperación de la VG: 58,33%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de mujeres para acceso a la Red Municipal a 31 de diciembre de 2022.

1.2.3. Programas de alojamiento no institucionalizados

La Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar cuenta también con programas que intervienen con metodologías más innovadoras para dar respuesta a otras necesidades de atención a estas personas, formando parte de dicha Red y, en consecuencia, siendo partícipes del trabajo técnico anteriormente mencionado.

a) Programa para mujeres sin hogar "No Second Night"

El programa ofrece una atención específica a mujeres que, recientemente, han quedado en situación de calle, con el objetivo de que no tengan que permanecer en dicha situación, articulando una respuesta habitacional ágil, preventiva y alternativa a los Centros de Acogida de Atención a las Personas Sin Hogar.

	Nombre recurso/programa/actuación	**Programa para mujeres sin hogar "No Second Night"**	
Población a la que se dirige:	Mujeres entre 18 y 64 años		
Objetivo	Atención a mujeres en situación de calle		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	116		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100 % (*)		
Plazas ofertadas en 2022	53 plazas de alojamiento para mujeres		
Presupuesto en 2022	860.207,32 €	% ejecución	100 %
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por edad ○ 18 a 25 años: 19% ○ 26 a 35 años: 14,7% ○ 36 a 45 años: 19% ○ 46 a 55 años: 27,6% ○ 56 a 64 años: 18,1% ○ 65 años o más: 1,7%		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje por consecución de objetivos (salida a vida autónoma): 50,8% Porcentaje por consecución de objetivos (acceso a otro recurso): 31,3% Porcentaje de la autopercepción de mejora de la situación global de las propias usuarias: 80%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al recurso, no produciéndose en 2022 lista de espera.

b) Programa Construyendo Hogar "Housing First I"

Se trata de un programa que implica, por una parte, acceso inmediato a la vivienda y paralelamente, se desarrolla un acompañamiento socioeducativo a la persona respetando su proceso hasta que adquiere un grado de autonomía que le permita mantenerse en la misma vivienda sin más apoyo que los sistemas de protección normalizado o, bien, que acceda a otro recurso de alojamiento estable. Esto supone facilitar el acceso a la vivienda, con carácter estable, a personas en situación de calle, dando respuesta desde otro modelo de intervención.

	Nombre recurso/programa/actuación	**Programa Construyendo Hogar "Housing First I"**	
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Facilitar el acceso a la vivienda		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	82		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	63,63 % (*)		
Plazas ofertadas en 2022	75 viviendas		
Presupuesto en 2022	2.195.847,85 €	% ejecución	100 %
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género ○ Hombres: 80,5% ○ Mujeres: 19,5% • Porcentajes desagregados por edad ○ 18-30 años: 0% ○ 31-64 años: 85,4% ○ 65 o más: 14,6%		
Principales indicadores de resultados	Porcentajes por consecución de objetivos (mantenimiento en la vivienda): 84,1% Porcentaje ocupación: 100%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al recurso a 31 de diciembre de 2022. Dato desagregado por sexo no disponible.

c) Programa Hogares para la Autonomía "Housing First II"

Este programa se pone en marcha el 1 de marzo de 2022, con los mismos principios de intervención que Housing First I y cuenta con 100 viviendas, de las cuales, 65 son viviendas conveniadas con la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS) y 35 viviendas del mercado libre.

	Nombre recurso/programa/actuación	**Programa Hogares para la Autonomía "Housing First II"**	
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años		
Objetivo	Facilitar el acceso a la vivienda		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	108		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100%		
Plazas ofertadas en 2022	100 viviendas		
Presupuesto en 2022	1.184.445,90€	% ejecución	100%
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género ○ Hombres: 75,9% ○ Mujeres: 24,1 % • Porcentajes desagregados por edad ○ 18 a 35 años: 1% ○ 36 a 64 años: 89, 4% ○ 65 años o más: 9,6%		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de ocupación: 100%		

d) Programa "Housing Led"

Este Programa facilita 180 plazas de alojamiento, 135 plazas en alojamiento en hostales y/o pensiones y 45 plazas en 15 pisos compartidos. El objetivo es recuperar proyectos personales ya iniciados por personas alojadas en los centros de la Red y que se encuentren en un proceso de desinstitucionalización o en situación de calle, generando nuevas oportunidades de inserción social para aquellas personas que asumen el compromiso de abandonar su situación de calle o bien iniciar un proceso estable de intervención en un contexto de alojamiento e intervención de carácter no institucionalizador.

	Nombre recurso/programa/actuación	**Programa" Housing Led"**	
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 64 años, usuarias de la Red Municipal		
Objetivo	Facilitar el proceso de paso a vida autónoma		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	252		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	70,31 % (desagregado por sexo: 68,88 % H / 1,43 % M) (*)		
Plazas ofertadas en 2022	45 plazas en 15 viviendas / 135 plazas pensiones/hostales		
Presupuesto en 2022	1.657.042,94 €	% ejecución	100%
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género ○ Hombres: 81% ○ Mujeres: 19% • Porcentajes desagregados por edad ○ 18 a 35 años: 15,5 % ○ 36 a 64 años: 77,4% ○ 65 años o más: 7,1%		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje por consecución de objetivos (salida a vida autónoma/ acceso a recurso más adecuado) del total de bajas producidas: 56% Porcentaje de ocupación: 100%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al recurso a 31 de diciembre de 2022. Se desagrega por sexo dicha tasa, indicando el porcentaje de esta de cada sexo que está a la espera de acceso.

e) Programa A Tiempo

Este programa, que se puso en marcha el 16 de diciembre de 2022, está dirigido a jóvenes entre 18 y 25 años que se encuentren en situación de calle, con el objetivo de dar una respuesta rápida y preventiva a los procesos de deterioro que supone estar en calle. Cuenta con 40 plazas, 28 en pensiones y 12 en pisos compartidos.

1.2.4. OTROS PROGRAMAS, TALLERES Y PROYECTOS

a) Talleres para la Inserción Social y Laboral

Talleres socioeducativos y formativos, acompañamiento sociolaboral y actividades de ocio, adaptadas a sus necesidades y capacidades, complementados con actividades favorecedoras de la participación para promover la inclusión social y laboral de personas sin hogar y/o en situación de vulnerabilidad o exclusión social.

	Nombre recurso/programa/actuación	**Talleres para la inserción social y laboral para personas sin hogar**	
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar entre 18 y 65 años, usuarias de la Red Municipal		
Objetivo	Promover la inclusión social y laboral		
Número de personas usuarias en 2022	107 (talleres básicos) 16 (talleres ocio) 18(talleres sociolaborales)		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	98,33 % (*)		
Plazas ofertadas en 2022	68 plazas en talleres básicos 20 plazas en talleres complementarios (sociolaborales y ocio y tiempo libre)		
Presupuesto en 2022	357.500,00 €	% ejecución	100 %
Principales indicadores de procesos	Talleres básicos • Porcentajes desagregados por género 70% hombres / 30% mujeres Talleres complementarios (sociolaborales, ocio y tiempo libre) • Porcentajes desagregados por género 78% hombres / 22% mujeres		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje derivación a talleres desde la Red Municipal de atención a personas sin hogar: 74% Porcentaje de ocupación media de los talleres: 91%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al programa.

1.2.5. EQUIPOS DE CALLE

Los Equipos de Calle son un recurso de atención social, detección, valoración e intervención con personas sin hogar que se encuentran en situación de calle con una grave situación de riesgo y exclusión social. Así mismo, desde la participación comunitaria, son un agente esencial en la visibilización de las Personas Sin Hogar y en la sensibilización sobre el colectivo.

Nombre recurso/programa/actuación	**Intervenciones de los Equipos de Calle***		
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar en situación de calle		
Objetivo	Atención social a las personas en situación de calle		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	2.359	Definición de personas usuarias totales/únicas	Personas que han accedido al recurso
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	2.359		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100% (*)		
Plazas ofertadas en 2022	No se establecen número plazas en el servicio / 40 plazas de alojamiento en hostal/pensión		
Presupuesto en 2022	Dato no disponible	% ejecución	100 %
Recurso web	https://www.madrid.es	Perfiles redes sociales	Dato no disponible

Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género
	  ○ Hombres: 82%
	  ○ Mujeres: 18%
	• Porcentajes desagregados por edad
	  ○ 18 a 30 años: 11%
	  ○ 31 a 64 años: 83,5%
	  ○ Mayores de 65 años: 5,5%		

Principales indicadores de resultados	Porcentaje de personas derivadas a la red de atención de personas sin hogar que se encontraban en situación de calle: 40,91 % Número de prestaciones económicas gestionadas / en seguimiento: 450		

(*) No existe lista espera para este servicio municipal. A tener en cuenta que los datos son desde el 1 de enero al 30 de noviembre de 2022 al finalizar el contrato en dicha fecha.

A partir del 1 de diciembre de 2022, se inició nuevo contrato de funcionamiento del servicio de los Equipos de calle y del equipo Puerta Única de Entrada (servicio municipal Madrid en Calle), realizándose una separación de la Emergencia de una forma oficial, ya que, hasta esa fecha, la intervención de los Equipos de Calle se enmarcaba en el mismo contrato que Samur Social.

Las principales modificaciones que tienen lugar en el nuevo contrato son la reducción del número de los equipos de calle, frente al aumento de profesionales en cada equipo de calle, pasando a ser dos trabajadores/as sociales y dos auxiliares de servicios sociales, contando con el apoyo en la intervención de nuevas figuras como son dos psicólogas, dos mediadores, de rumano y de árabe, así como de un asesor jurídico. La atención por parte del servicio será de 7:00 a 20:00 horas, existiendo 6 equipos de calle en horario de mañana y un equipo de calle de tarde.

1.2.6. PROGRAMAS SUBVENCIONADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

a) Disposición de Plazas Residenciales para Personas Mayores sin recursos económicos derivados desde los centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar.

Este recurso posibilita proporcionar un recurso residencial estable a un perfil específico de la población Personas Sin Hogar, de 60 a 65 años, “ancianos prematuros” y carentes de recursos económicos y sociales. La ausencia de recursos económicos impide su acceso a cualquier recurso pagado por ellos mismos y su edad a los recursos residenciales públicos.

	Nombre recurso/programa/actuación	Plazas Residenciales para Personas Mayores sin recursos económicos derivados desde los centros de la Red de Atención a Personas Sin Hogar	
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar mayores de 60 años		
Objetivo	Proporcionar atención integral a personas mayores sin recursos económicos en situación de calle que han sido atendidos en algún centro de la Red de Atención a Personas sin Hogar.		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	51		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	60,81 % (desagregado por sexo: 56,71% H / 4,10% M) (*)		
Plazas ofertadas en 2022	45 plazas mixtas		
Presupuesto en 2022	327.000 euros	% ejecución	100 %
Recurso web	https://mensajerosdelapaz.com/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género ○ Hombres: 74,5% ○ Mujeres: 25,5% • Porcentajes desagregados por edad ○ 55 a 65 años: 20% Mayores de 65 años: 80%		
Principales indicadores de resultados	Porcentajes por consecución de objetivos (mantenimiento en el programa/acceso a plaza normalizada): 84,4% Porcentajes por abandono/fallecimiento: 15,6%		

(*) Tasa de cobertura estimada sobre la lista de espera de acceso al recurso a 31 de diciembre de 2022. Se desagrega por sexo dicha tasa, indicando el porcentaje de esta de cada sexo que está a la espera de acceso.

b) Programa de Atención a Personas Sin Hogar en los centros de la Red Social de la ciudad de Madrid

Este programa contribuye al mantenimiento de una Red Mixta de Centros y Servicios de atención a personas sin hogar, conformada por el conjunto de centros de la Red Municipal y de los centros que dependen de las entidades sociales que conforman la Red FACIAM en la ciudad de Madrid. Esto permite una optimización de los recursos sociales que proporcionan atención a este sector de población en la ciudad de Madrid, para la cobertura de las necesidades básicas y la intervención social. Dentro de la red FACIAM se desarrolla un programa dirigido a población joven entre 18 y 28 años en situación de calle, denominado IMPULSA.

Nombre recurso/programa/actuación	**Programa de Atención a Personas Sin Hogar en los centros de la Red Social de la ciudad de Madrid**		
Población a la que se dirige:	Personas sin Hogar en situación de exclusión social		
Objetivo	Complementar la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	4.505		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	56% (*)		
Plazas ofertadas en 2022	483 plazas en alojamientos (centros de acogida, pisos, residencia, hostales) 150 plazas en Centros de Día 209 plazas en Comedores Social 335 plazas en Programas de Inserción y Orientación Sociolaboral		
Presupuesto en 2022	2.300.000 €	% ejecución	100 %
Recurso web	https://faciam.org/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible

Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género
	  ○ Hombres: 80%
	  ○ Mujeres: 20%
	• Porcentajes desagregados por edad
	  ○ 18 a 30 años: 37,47%
	  ○ 31 a 64 años: 59,40%
	  ○ Mayores de 65 años: 3,15%		

Principales indicadores de resultados	Porcentajes por consecución de objetivos marcados en los itinerarios individuales: 69,19% Porcentajes por abandono/fallecimiento/otros: 30,81%		

(*) Tasa de cobertura anual estimada sobre la lista de espera de acceso al programa. Dato desagregado por sexo no disponible.

c) Funcionamiento del comedor y centro de día, Programa Integral Vicente de Paúl

La finalidad de este programa subvencionado es posibilitar la cobertura de las necesidades básicas de alimentación de las personas sin hogar y otras personas en situación de riesgo o exclusión social y promover su integración, a través de la atención, orientación, información y derivación, así como desde los distintos talleres y servicios.

Nombre recurso/programa/actuación	**Programa para el funcionamiento del Comedor y Centro del Día del Programa Integral de San Vicente de Paúl**		
Población a la que se dirige:	Personas sin hogar y otras personas en situación de riesgo o exclusión social.		
Objetivo	Comedor Social. Posibilitar la cobertura de las necesidades básicas de alimentación. Centro de Día. Posibilitar la promoción e integración de los colectivos más desfavorecidos a través de la atención, orientación, información y derivación, así como desde los distintos talleres y servicios.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	Comedor Social: 854 Centro de día: 637 Orientación Sociolaboral: 288	Definición de personas usuarias totales/ únicas	Personas que han accedido al recurso
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	Comedor Social: 854 Centro de día: 637 Orientación Sociolaboral: 288		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	75% (orientación sociolaboral) (*)		
Plazas ofertadas en 2022	530 plazas / día		
Presupuesto en 2022	224.000,00€	% ejecución	100 %
Recurso web	https://programaintegralvicentedepaul.wordpress.com/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	Comedor Social - **Porcentajes desagregados por género** Hombres: 70,9% / Mujeres: 29,1% - **Porcentajes desagregados por edad** ○ 18 a 30 años: 23% ○ 31 a 64 años: 66% ○ 65 o más: 11% Centro de Día - **Porcentajes desagregados por género:** Hombres: 64,2% / Mujeres: 35,8%	Orientación Sociolaboral - **Porcentajes desagregados por género** Hombres: 7,6% / Mujeres: 92,4% - **Porcentajes desagregados por edad** • 18 a 30 años: 11% • 31 a 64 años: 88% • 65 o más: 1%	
Principales indicadores de resultados	Número de raciones servidas en el comedor a hombres y mujeres en situación de exclusión y/o vulnerabilidad social: 90.685 raciones. Porcentaje de personas que mejoran sus competencias personales para la inserción sociolaboral: 75%		

(*) Tasa de cobertura anual estimada sobre la lista de espera de acceso al programa de orientación laboral. Dato desagregado por sexo no disponible.

d) Programa de Atención social, ropero, talleres y comedor de personas en situación de exclusión social en Madrid, en el centro integrado Santiago Masarnau

El programa posibilita la cobertura de necesidades básicas de alimentación a personas sin hogar y otras personas en situación de exclusión social, a través de un comedor social y de reparto de alimentos. Además, disponen de ropero y talleres formativos para la inserción laboral de las personas atendidas.

Nombre recurso/programa/actuación	**Programa para la Atención Social, Talleres, Ropero y Comedor Social de la Sociedad de San Vicente de Paúl de España. Centro Integrado Santiago Masarnau**		
Población a la que se dirige:	Personas en situación de necesidad por carencia de ingresos económicos o ingresos insuficientes.		
Objetivo	Fomentar la competencia social y las habilidades personales necesarias para la plena integración de personas que presentan indicadores de riesgo social.		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	1.492		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100 % (*)		
Plazas ofertadas en 2022	200 plazas/día		
Presupuesto en 2022	31.000,00€	% ejecución	100 %
Recurso web	https://ssvp.es/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible

Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género
	  ○ Hombres: 76%
	  ○ Mujeres: 24%
	• Porcentajes desagregados por edad/según servicio del recurso
	  ○ Atención Social
	  ▪ 18-30 años: 10%
	  ▪ 31-64 años: 84%
	  ▪ 65 o más: 6%
	  ○ Comedor
	  ▪ 18-30 años: 5%
	  ▪ 31-64 años: 78%
	  ▪ 65 o más: 17%
	  ○ Ropero
	  ▪ 18-30 años: 10%
	  ▪ 31-64 años: 79%
	  ▪ 65 o más: 11%		

Principales indicadores de resultados	Porcentaje de hombres atendidos para la cobertura de necesidades básicas de alimentación sobre la meta estimada (650): 174% Porcentaje de mujeres atendidas para la cobertura de necesidades básicas de alimentación sobre la meta estimada (350): 102%		

(*) Tasa de cobertura anual estimada sobre la lista de espera de acceso al programa. Dato desagregado por sexo no disponible.

e) Centro de Día para Personas sin Hogar

Centro de Día para Personas sin Hogar que complementa las actuaciones de la Red municipal de Personas sin Hogar y tiene como finalidad ofrecer a estas personas un espacio de referencia para la cobertura de necesidades básicas de alimentación, higiene personal, apoyo psicosocial, alojamiento y otras, a través de una intervención psicosocial individual y grupal.

	Nombre recurso/programa/actuación	**Centro de Día para Personas sin Hogar**	
Población a la que se dirige:	Personas Sin Hogar		
Objetivo	Cobertura de necesidades básicas		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	195		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	75,67 % (*)		
Plazas ofertadas en 2022	150 plazas		
Presupuesto en 2022	290.000,00 euros	% ejecución	100 %
Recurso web	https://asociacionrealidades.org/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible
Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género ○ Hombres: 88 % ○ Mujeres: 12 % • Porcentajes desagregados por edad ○ 18-30 años: 21 % ○ 31-64 años: 76 % ○ Mayores de 65 años: 3 %		
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de personas que acceden a un plan de intervención en el programa: 69% Porcentaje de personas que han accedido al servicio de desayuno: 93%		

(*) Tasa de cobertura anual estimada sobre la lista de espera de acceso al centro. Dato desagregado por sexo no disponible.

f) Programa de Atención a mujeres en situación de exclusión social

Mediante este programa se contribuye al desarrollo de acciones dirigidas a conseguir la inclusión social de mujeres en situación de exclusión social, ofreciendo a través de los servicios de Alonso Cano y Concepción Jerónima, espacios de acogida y encuentro para las mujeres, como soporte social, relacional, además de facilitar la cobertura de necesidades básicas de higiene personal, todo ello a través de procesos individuales de intervención.

Nombre recurso/programa/actuación	**Programa de Atención Social a Mujeres en Situación de Exclusión Social.**		
Población a la que se dirige:	Mujeres en situación de vulnerabilidad social y en situación de calle.		
Objetivo	El Programa ofrece dos servicios diferenciados: Alonso Cano. Ofrece a mujeres en situación de vulnerabilidad social un espacio de encuentro entre mujeres en el que desarrollar sus habilidades personas y sociales, favoreciendo su integración social. Concepción Jerónima. presta un servicio de centro abierto de acceso directo dirigido a mujeres en situación de exclusión social severa.		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	1.290 mujeres: Alonso Cano: 192 Concepción Jerónima: 1.098		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100 % (*)		
Plazas ofertadas en 2022	74 plazas en Concepción Jerónima 41 plazas en Alonso Cano		
Presupuesto en 2022	85.000,00€	% ejecución	100 %
Recurso web	http://www.caritasmadrid.org/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible

Principales indicadores de procesos	• Servicio Alonso Cano
	  ○ Porcentajes desagregados por edad
	  ▪ 18-30 años: 6%
	  ▪ 31-64 años: 62%
	  ▪ 65 o más: 32%
	• Servicio Concepción Jerónima
	  ○ Porcentajes desagregados por edad
	  ▪ 18-30 años: 7,56%
	  ▪ 31-64 años: 56,74 %
	  ▪ 65 o más: 6,28 %
	  ▪ Edad desconocida: 29,42%		

Principales indicadores de resultados	Servicio Alonso Cano 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: 100 % Servicio Concepción Jerónima Ofrecer un lugar de descanso y seguridad, donde poder acceder a la cobertura de servicios básicos: 100%		

(*) Tasa de cobertura anual estimada sobre la lista de espera de acceso al programa.

g) Alojamientos con acompañamiento social para personas sin hogar en viviendas de tratamiento social y centro de día

En el año 2022, se ha puesto en funcionamiento un programa que pretende proporcionar alojamiento y acompañamiento social a personas sin hogar, a través de viviendas de tratamiento social y centro de día.

Nombre recurso/programa/actuación	**Programa de Alojamientos con Acompañamiento Social para Personas Sin Hogar en Viviendas de Tratamiento Social y Centro de Día.**		
Población a la que se dirige:	Personas sin hogar, personas en situación de pobreza y/o precariedad, en situación de especial vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social.		
Objetivo	Complementar la actuación de la Red municipal de Atención a Personas Sin Hogar mediante el desarrollo de proyectos de acción social que contemplen las áreas de manutención, alojamiento y acompañamiento social e inserción social de personas sin hogar.		
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	Viviendas: 52 Centro de Día: 106		
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	Viviendas: 100% Centro de Día: 54,63 % (*)		
Plazas ofertadas en 2022	29 plazas en viviendas / 50 plazas en Centro de Día		
Presupuesto en 2022	700.000€	% ejecución	100 %
Recurso web	https://www.fshijasdelacaridad.org/	Perfiles redes sociales	Dato no disponible

Principales indicadores de procesos	• Porcentajes desagregados por género
	  ○ Hombres: 87 %
	  ○ Mujeres: 13 %
	• Porcentajes desagregados por edad
	  ○ 18-30 años: 16,1%
	  ○ 31-64 años: 80,9%
	  ○ 65 o más: 3,1%		

Principales indicadores de resultados	Viviendas • Porcentajes por consecución de objetivos: 69,5 % (Porcentaje de personas usuarias que a la salida de la vivienda han cumplido los objetivos propuestos) Centro de Día • Porcentajes por consecución de objetivos: 46,83% (Porcentaje de personas usuarias de centro de día que han mejorado su situación según los objetivos propuestos en PII / derivación)		

(*) Tasa de cobertura anual estimada sobre la lista de espera de acceso al programa. Dato desagregado por sexo no disponible.

1.2.7. PROGRAMAS DE COLABORACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

a) Raíces – Inclusión social de jóvenes en calle

Colaboración para facilitar alojamiento en tres de las Unidades Convivenciales del Centro de Acogida "Juan Luis Vives" (18 plazas) a jóvenes residentes en situación de calle y vulnerabilidad extrema en la ciudad de Madrid, con edades comprendidas entre los 18 y 25 años, que se encuentren en un proceso de inserción laboral promovido por Fundación Raíces.

b) Fundación Real Madrid

Convenio de colaboración para el desarrollo de programas sociodeportivos para la inclusión social de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad y exclusión social.

c) Programa de apoyo de la Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl

Implica la prestación de diversos servicios de carácter asistencial y básicos que apoyan, complementan y refuerzan las actuaciones asistenciales que se proporcionan en el centro municipal de acogida para personas sin hogar "SAN ISIDRO".

1.2.8. CONVOCATORIA PÚBLICA DE SUBVENCIONES A ENTIDADES E INSTITUCIONES DE CARÁCTER SOCIAL SIN ÁNIMO DE LUCRO

La finalidad de estas subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que complementen las competencias y actividades municipales de la Dirección General de Inclusión Social, según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico 2022-2024, en el marco de dos líneas de actuación: Inclusión Social de Colectivos Vulnerable y Personas Sin Hogar, por un importe de 350.000€.

En el año 2022, se han concedido subvenciones a 36 entidades, 26 por la Línea de actuación de Colectivos Vulnerables y 10 por la Línea de actuación de Personas Sin Hogar.

1.2.9. FORO TÉCNICO DE PERSONAS SIN HOGAR

El Foro Técnico Local sobre las Personas sin Hogar en Madrid es un órgano colegiado sin personalidad jurídica propia, integrado por representantes del Ayuntamiento de Madrid, de otras Administraciones Públicas, de organizaciones representativas de intereses sociales y personal experto en las materias correspondientes. Dicho Foro tiene como finalidad, proponer la realización de estudios e informes periódicos y difundir sus resultados, impulsar medidas para una mejora en las intervenciones

sociales en el ámbito de la atención a Personas sin Hogar, realizar propuestas para la mejora de la red asistencial a este grupo social y generar y articular medidas de sensibilización social que favorezcan las actitudes sociales de acogida y aceptación de las Personas sin Hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid. A lo largo del año 2022, se han convocado dos reuniones plenarias.

1.2.10. PARTICIPACIÓN ENCUENTROS EXTERNOS

a) Adhesión del Ayuntamiento de Madrid a la Organización European Federation of National Organisations Working with the Homeless (FEANTSA)

FEANTSA es la única ONG europea cuya tarea se encuentra enfocada exclusivamente en la lucha contra el sinhogarismo, siendo su meta principal, terminar con el sinhogarismo en Europa y agrupa a más de 130 organizaciones de 30 países.

b) Grupo de trabajo de Habitabilidad en Calle de la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI).

Las ciudades miembros del Grupo son un total de diez: Bogotá, La Paz, Lima, Ciudad de México, Madrid, Ciudad de Panamá, Quito, San José, Santiago de Chile y São Paulo. Mediante reuniones periódicas, se exponen las medidas y actuaciones en materia de intervención con las personas sin hogar en cada una de las mencionadas ciudades. En el año 2022, se ha participado en cuatro grupos de trabajo.

c) EUROCITIES - Participación en grupo Mutual Learning "Jóvenes en situación de calle" (Gotemburgo)

Del 21 al 23 de septiembre de 2022, el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar, participó en un espacio europeo de aprendizaje mutuo con diversos países y ciudades europeas que se llevó a cabo en Gotemburgo (Suecia). El encuentro tenía como objetivo poder conocer recursos y formas de intervención en la ciudad de celebración, y compartir experiencias con respecto al sinhogarismo juvenil, exponiendo la realidad al respecto de la ciudad de Madrid.

1.3. ACTUACIONES EN CAÑADA REAL

La Cañada Real Galiana, Riojana o de las Merinas, es una vía pecuaria de 400 km de longitud y 75 metros de ancho que comunica La Rioja con el área de Cabañeros, encontrándose la mayor parte de su trazado en zonas rurales sin ser ocupada. Sin embargo, en los 14,4 km que discurren por la Comunidad de Madrid –atravesando los municipios de Coslada, Madrid y Rivas Vaciamadrid- más de 7.200 personas han fijado en ella su residencia, presentándose como el asentamiento informal más grande de Europa

en el que la diversidad y los contrastes se muestran en todas sus vertientes y ámbitos posibles con gran heterogeneidad de edificaciones y de situaciones socioeconómicas, culturales, etc.

La inacción que ha caracterizado a las administraciones públicas en relación con este asentamiento irregular dio un giro radical con la firma del Pacto Regional por la Cañada Real Galiana el 17 de mayo de 2017. Este Pacto, aprobado por unanimidad en el Pleno de la Asamblea de Madrid y en los Ayuntamientos de Madrid, Coslada y Rivas Vaciamadrid supuso un compromiso político sostenido con el objetivo final de lograr la transformación urbanística y la integración social de los vecinos y las vecinas de este asentamiento irregular.

Tras las elecciones celebradas en el mes de junio de 2019 y con fecha de 4 de julio del mismo año, se aprueba por Acuerdo de Junta de Gobierno la organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Conforme al apartado 12.1.1 corresponde a la Dirección General de Inclusión Social "intercambiar información y establecer relaciones de colaboración con el Comisionado de la Comunidad Autónoma de Madrid para la Cañada Real, e impulsar proyectos en el citado ámbito". Con la finalidad de llevar a cabo esta competencia, la Dirección General incorporó tres Consejeros Técnicos para la Cañada Real, desarrollando uno de ellos las funciones de Comisionado del Ayuntamiento de Madrid para la Cañada Real y una Auxiliar Administrativa ubicados, físicamente, en la sede del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

Durante el año 2022, las principales actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Inclusión Social con relación al Pacto Regional por la Cañada Real Galiana han sido las siguientes:

- Atención directa para la información y orientación a la ciudadanía residente en Cañada Real, con especial relevancia de las consultas telefónicas.
- Participación directa en los órganos vinculados al Pacto Regional para la Cañada Real: Comité Ejecutivo, Comisiones de Trabajo, Asamblea General y Mesas de Trabajo.
- Participación activa en diferentes espacios relacionados con Cañada Real como , la Comisión de Trabajo para Realojos en la Cañada Real promovida por la Delegación del Gobierno en Madrid, Mesa por la Educación de Cañada Real, Mesa de Protección y Bienestar Animal de Cañada Real, Grupos de trabajo de género, salud, educación e intervención social y reuniones de las redes de entidades, entre otros, así como colaboración y presencia en jornadas comunitarias dedicadas especialmente a la población infantil, tales como el Día de la Infancia, la Cabalgata de Reyes o los Carnavales.
- Colaboración y coordinación con otras Área de Gobierno y Organismos del Ayuntamiento de Madrid en la realización de actuaciones en Cañada Real, especialmente, con la Dirección General de Edificación (Servicio de Disciplina Urbanística), Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, Policía Municipal, Madrid Salud, 21 Distritos y Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo.

• Seguimiento del Convenio de 17 de diciembre de 2021 suscrito entre la Comunidad de Madrid, a través de la Agencia de Vivienda Social, y el Ayuntamiento de Madrid, para el realojamiento y la integración social de familias residentes en el núcleo chabolista de la Cañada Real Galiana, Sector 6, que abarca el nuevo tramo comprendido entre la incineradora de Valdemingómez y la intersección con la carretera de circunvalación del acceso a dicha Incineradora (Puente de la Paloma, distrito de Villa de Vallecas). En ejecución del cual a lo largo del año 2022 se ha entregado vivienda a 60 familias.

• Elaboración y ejecución, en coordinación y colaboración con los Servicios Sociales de los Distritos de Vicálvaro y de Villa de Vallecas y de la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo, del Plan de actuación para desarrollar un programa de realojo e inclusión social para familias en situación de especial vulnerabilidad social que residen en los sectores 4, 5 y 6 de la Cañada Real Galiana. Este Plan, aprobado mediante Resolución del Secretario de Estado para la Agenda 2030 de 11 de marzo de 2022, se ha financiado a través de una subvención de 3 millones de euros otorgada, conforme al Real Decreto 1058/2021, de 30 de noviembre (BOE núm. 287 de 1 de diciembre de 2021), por el Ministerio de Derechos Sociales y Agencia 2023, fruto del cual se va a proceder al realojo de 17 familias residentes en la Cañada Real.

• Puesta en marcha, desde el 1 de agosto, de un programa de acompañamiento social dirigido a las familias de la Cañada Real que participen en un proceso de realojo con el objetivo de garantizar una adecuada integración de estas familias con su nuevo entorno y apoyar la actuación de la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo. Se trata de un programa que tiene una duración inicial de dos años a través del cual se ha previsto realizar tareas de acompañamiento y orientación a un máximo de 200 familias.

• Gestión y dinamización del Centro Socio-Comunitario “Cañada Real” ubicado en el Sector 5 de la Cañada Real, en el que se desarrollan diferentes actividades y talleres realizados por las Entidades sociales que trabajan en los sectores 2-5 de Cañada Real. También, de forma habitual, se utiliza para diferentes reuniones y actividades de coordinación y trabajo en red de Entidades, Asociaciones de Vecinos y Administraciones que desarrollan su trabajo en Cañada.

Este espacio pretende acoger tres tipos de actividades y actuaciones de diferentes agentes que trabajan sobre diferentes ámbitos (educación, salud, empleo…) y sectores de población (infancia y adolescencia, familias…).

• Convenio con Cáritas Diocesana de Madrid a través del cual se instrumenta una subvención nominativa por un importe de 300.000 euros para el desarrollo del programa "Financiar la adopción de medidas para paliar las situaciones de emergencia social que pudieran derivarse de los problemas de suministro eléctrico en Cañada Real”. A través de este proyecto se pretende garantizar la cobertura de las necesidades básicas de higiene, alojamiento y alimentación, favorecer unas condiciones mínimas de iluminación que permitan la continuidad en los estudios de los jóvenes y menores y contribuir a la mejora de las condiciones higiénico-

sanitarias mediante la aportación de recursos (leña, bombonas de butano, gasolina y lavandería).

A lo largo de 2022 a través de los diferentes recursos planteados por este proyecto se han atendido en total a 496 familias del sector 6. En concreto, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Reparto de 120.000 kg. de leña a unas 200 familias
- Entrega de 6.592 bombonas de butano.
- Distribuidas 333 tarjetas para la adquisición de gasolina para generadores (50 euros semanales con un máximo de 600 euros).
- Servicio de lavandería semanal. Se han realizado 2.277 para, aproximadamente, 100 familias.
- Programa de Atención Social y mediación a través de mediadores/as en la Cañada Real

Proyecto que tiene como finalidad principal la atención social a la población de Cañada Real a través de mediadores/as interculturales y educadoras, interviniendo con menores a través de actuaciones de refuerzo socioeducativo en el territorio, intervención en rutas escolares y centros educativos con hombres y mujeres a través de intervención grupal e individual en diferentes ámbitos, (salud, formación, convivencia) y formación de mediadores/as vecinos de Cañada Real.

	Nombre recurso/programa/actuación	Atención Social y mediación a través de mediadores/as interculturales en Cañada Real	
Población a la que se dirige:	Población residente en Cañada Real Galiana		
Objetivo	Mejorar en diferentes ámbitos la calidad de vida de niños/as, adolescentes y sus familias en situación de extrema vulnerabilidad, residentes en el sector 6 de Cañada Real a través de educadoras y mediadores/as interculturales.		
Número de personas usuarias en 2022	545 personas	Definición de personas usuarias	Personas atendidas en el proyecto (beneficiarios directos)
Número de beneficiarios indirectos en 2022	148 personas	Definición de beneficiarios indirectos	Personas del entorno familiar y comunitario que se han beneficiado de la participación de los usuarios del proyecto
Tasa de cobertura sobre demanda recibida	100 % (*)		
Presupuesto en 2022	126.330 €	% ejecución	100 %
Recurso web	https://asociacionbarro.org.es/	Perfiles redes sociales	https://www.facebook.com/357899091641
Principales indicadores de procesos	Curso de formación de mediadores/as interculturales 2022 Nª horas lectivas impartidas: 220h Nª de centros y rutas escolares atendidos por mediadores/as interculturales: rutas escolares 5 centros educativos		
Principales indicadores de resultados	• Participantes que completan curso formación como mediadores/as interculturales: 18 2 hombres 11% 16 mujeres 89% • Menores atendidos en centros escolares: 302 134 niñas 44,4% 168 niños 55,6%		

(*) No hay lista de espera de acceso al programa.

BLOQUE XIII. CONVIVENCIA E INTEGRACIÓN

1. INTRODUCCIÓN GENERAL

Las migraciones son un factor fundamental en el desarrollo de las grandes urbes, y muy especialmente de su intenso crecimiento durante los siglos XX y XXI. Madrid se desarrolla desde finales del siglo XIX, y durante toda la primera parte del siglo pasado, a través de la llegada de migraciones interiores o nacionales, provenientes de las diferentes provincias del Estado11 . En forma de mano de obra para las nuevas necesidades y expectativas que traía el capitalismo en Madrid, estas migraciones aportaron a la ciudad nuevos barrios, nuevas tradiciones y festejos, desarrollos del tejido asociativo y de las redes que conectaban las periferias del estado con su centro administrativo. En definitiva, las migraciones trajeron nuevas formas de relacionarse con la ciudad y con aquellas personas que la habitaban. Con dicha migración interna se dio un salto importante como ciudad y contribuyó a generar mayor riqueza y competitividad, haciendo de la ciudad de Madrid un atractivo destino para emprender, crear una familia y desarrollarse. Sin embargo, desde 1985 a la actualidad, han sido los procesos migratorios internacionales los protagonistas de uno de los fenómenos socioculturales más relevantes que vive el municipio, junto con los enormes avances de las infraestructuras, servicios y tecnologías y la apertura de nuevos barrios. En la actualidad, en torno a un 16,55% de la población de Madrid es de origen extranjero12.

La inmigración es un hecho estructural e irrebatible que ha acentuado un rasgo que ya tenía la sociedad madrileña: su diversidad. Hoy en día, Madrid es una sociedad más diversa culturalmente de lo que ya era a comienzos del siglo XXI. Y esta diversidad va a ir en aumento porque una gran mayoría de las personas inmigrantes de origen extranjero aspiran a quedarse en nuestra ciudad y ya lo vienen haciendo desde hace aproximadamente 20 años. Estos cambios han venido para quedarse, de manera que los flujos inmigratorios, en particular, y la movilidad creciente de las personas, en general, irán esculpiendo en las próximas décadas la sociedad madrileña del futuro. Su éxito dependerá de la capacidad de nuestra ciudad para gestionar adecuadamente esos movimientos migratorios, aceptando la nueva ciudadanía y posibilitando la movilidad social ascendente de todas las personas y grupos sociales. Ofrecer una respuesta adecuada es una obligación en el derecho interno y europeo y en el derecho internacional humanitario y de los derechos humanos. Las personas migrantes, las solicitantes de asilo, las menores y las jóvenes sin acompañamiento familiar, las personas migrantes en tránsito o en situación de vulnerabilidad tienen derechos y obligaciones que debemos garantizar.

Nuestro Área de Gobierno tiene delegadas las competencias en materia de inmigración y desarrollo de políticas de convivencia intercultural. Para ello, desde el Departamento de Convivencia e Integración, perteneciente a la Dirección General de Inclusión Social, se llevan a cabo diferentes actuaciones orientadas a la consecución de los objetivos de acogida, integración y participación social que se detallan a continuación.

[11] Según documenta Virgilio Pinto Crespo en Madrid en 1898. Una guía Urbana (1998), en torno a 1900 el 50% de la población de la Ciudad de Madrid había nacido fuera de la ciudad (pág. 36).
[12] Fuente: Padrón Municipal de habitantes julio 2022.

2. PROGRAMAS/RECURSOS/ACTUACIONES

2.1. Acogida

2.1.1. Gestión integral de un Centro de Acogida Temporal a familias con menores y/o mujeres solas, migrantes en situación de vulnerabilidad o emergencia social.

Gestión integral de un Centro de Acogida Temporal a familias con menores y/o mujeres solas, migrantes en situación de vulnerabilidad o emergencia social. "Mejía Lequerica".	
Entidad Gestora: GRUPO 5.	
Enlace a la web de la entidad gestora: Servicios sociales, educativos y sociosanitarios | Grupo 5	
Enlace a la web municipal: no existe debido a la tipología de recurso	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas: 100 %.

Nombre recurso/programa/ actuación	**Centro de Acogida Temporal Mejía Lequerica**			
Población a la que se dirige:	Mujeres solas y familias con hijos menores migrantes, en situación de alta vulnerabilidad social.			
Objetivo	Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas y acompañamiento profesional desde todos los ámbitos de la intervención social a las personas con el perfil descrito anteriormente, durante la estancia en el centro.			
Número de personas usuarias en 2022 (total)	584		Definición de personas usuarias	- Familias con hijos menores y mujeres solas, solicitantes de asilo. - Solicitantes y beneficiarios de protección internacional que se encuentren a la espera de incorporarse al Sistema Español de Asilo. Migrantes en situación de alta vulnerabilidad.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	584	Hombres 244 Mujeres 340		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	100%. Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas x 100. Se han cubierto el 100% de las plazas ofertadas. 41,78% varones y 58,22 % mujeres.			
Plazas ofertadas en 2022	128 + 6 plazas de ampliación en pensiones en caso de cobertura total de las plazas del dispositivo.			
Presupuesto en 2022	1.435.431,94 €		100 % ejecutado	SI
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Número de actividades de carácter sociocultural: 6 (meta 4)			
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Porcentaje de ocupación de las plazas de acogida: 100% (meta 98%)			

2.1.2. Gestión de un centro de acogida temporal para personas migrantes solas en situación de emergencia social.

Gestión de un centro de acogida temporal para personas migrantes solas en situación de emergencia social. "Vivero".	
Entidad Gestora: ACCEM	
Enlace a la web de la entidad gestora: Accem ONG que trabaja para mejorar la calidad de vida de refugiados	
Enlace a la web municipal: Centro de Acogida de Emergencia para personas sin hogar Vallecas - Ayuntamiento de Madrid	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas: 100%.

Nombre recurso/programa/ actuación	**Centro de Acogida Temporal El Vivero.**		
Población a la que se dirige:	Hombres migrantes solos, mayores de edad, concretamente: - Solicitantes y beneficiarios de protección internacional. - Solicitantes y beneficiarios de protección internacional que son trasladados a España en aplicación del Reglamento "Dublín III". - Personas migrantes en situación de alta vulnerabilidad, que estén fuera del sistema de protección para personas refugiadas.		
Objetivo	Facilitar alojamiento temporal y transitorio, cobertura de necesidades básicas, así como acompañamiento profesional a las personas con el perfil descrito anteriormente.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	611	Definición de personas usuarias	Hombres migrantes solos, mayores de edad.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	611		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	97%. Número de plazas ofertadas/Número de plazas ocupadas x 100. Recurso exclusivamente destinado a población masculina. 100% varones.		
Plazas ofertadas en 2022	120 + 6 plazas de ampliación en pensiones en caso de cobertura total de las plazas del dispositivo.		
Presupuesto en 2022	1.460.416,15€	100% ejecutado	SI
Principales indicadores de procesos (1 ó 2)	Número de estancias en el centro de acogida: 41.007 (meta 35.000).		
Principales indicadores de resultados (1 ó 2)	Grado de cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, alimentación (desayuno y cena), aseo, higiene, transporte (al centro de acogida) y custodia de las pertenencias personales de las personas alojadas: 100% (meta 100%)		

2.1.3. Programa global de acogida para población inmigrante, 2022. (Cruz Roja)

El Programa Global de Acogida para Población Inmigrante, tiene como objetivo proporcionar acogida y atención a las necesidades básicas de la población inmigrante que se encuentra sin recursos económicos y en claro riesgo de exclusión social, facilitando servicios de alojamiento y acompañamiento social, para mejorar la integración y autonomía de estas personas. El Proyecto cuenta con total de 146 plazas. 120 plazas en Centro de Acogida Temporal, de las cuales 16 están destinadas a mujeres y 104 están destinadas a hombres; y 26 plazas en piso: de las cuales: 4 están destinadas a mujeres y 22 están destinadas a hombres. Los objetivos del Programa son: a) proporcionar acogida residencial adecuada y cobertura de las necesidades básicas por un periodo determinado a personas solicitantes de asilo, personas acogidas en régimen de protección temporal en España y personas migrantes en situación de alta vulnerabilidad, que estén fuera del sistema de protección a personas refugiadas. b) Apoyar a las personas solas y a las familias inmigrantes en situación de dificultad social, a través de actuaciones que faciliten su integración social.

Centro de Acogida Temporal para Inmigrantes "San Blas"	
Entidad Gestora: CRUZ ROJA	
Enlace a la web de la entidad gestora: Cada vez más cerca de las personas - Cruz Roja	
Enlace a la web municipal: Centro de Acogida Temporal para Inmigrantes 'San Blas' - Ayuntamiento de Madrid	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas: 100 %.

Nombre recurso/programa/ actuación	Centro de Acogida Temporal para Inmigrantes "San Blas"			
Población a la que se dirige:	Hombres y mujeres solos de origen inmigrante, en situación de vulnerabilidad social y sin alojamiento			
Objetivo	Cubrir las necesidades básicas de alojamiento, manutención e intervención social de las personas de acogidas, favorecer su integración social y la participación comunitaria.			
Número de personas usuarias en 2022 (total)	476	Definición de personas usuarias	Hombres y mujeres migrantes solos, mayores de edad.	
Número de personas usuarias en 2022(personas únicas)	476	Hombres 394 Mujeres 82		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	97%. Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas x 100. Se han cubierto el 100% de las plazas ofertadas. 82,77% hombres y 17,22% mujeres.			
Plazas ofertadas en 2022	120			
Presupuesto en 2022	1.200.000€	100% ejecutado	SI	
Principales indicadores de procesos	Número de talleres realizados destinados a favorecer la autonomía e inserción sociolaboral. 10 (meta 8)			
Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación del Centro de Acogida Temporal San Blas. 97% (meta 100%)			

2.1.4. Programa global de acogida para población inmigrante, 2022. (Compañía de las Hijas de la Caridad de s. Vicente de Paul)

El programa global de acogida para la población inmigrante tiene como objetivo principal evitar los procesos de exclusión social de las personas, hombres y mujeres, y familias inmigrantes en situación de vulnerabilidad socioeconómica y favorecer su integración social. Se estructura y realiza su atención mediante 5 proyectos: Comedor Social, Centro de Día, Centro de Acogida, Pisos de Inserción y Pisos de Autonomía.

El presupuesto para este programa global asciende a 435.000€, siendo éste el importe total de la subvención para todos sus proyectos, motivo por el que no se indica presupuesto individual en cada proyecto

a) Proyecto Centro de Acogida

Programa global de acogida para población inmigrante, 2022. (Compañía de las Hijas de la Caridad de s. Vicente de Paul)	
Centro de Acogida	
Entidad Gestora: Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl.	
Enlace a la web de la entidad gestora: Home | Hijas de la Caridad España Este (hijascaridadee.org)	
Enlace a la web municipal: Hijas de la Caridad. Programa integral Vicente de Paul - Ayuntamiento de Madrid	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas: 100%.

Nombre recurso/programa/actuación	Centro de Acogida		
Población a la que se dirige:	Hombres y mujeres inmigrantes, que carezcan totalmente de recursos económicos, con autonomía personal para las actividades de la vida diaria, sin problemas de adicciones y en caso de padecer enfermedad mental, que estén en tratamiento y estables.		
Objetivo	Frenar los procesos de exclusión social de personas inmigrantes solas, sin recursos económicos ni sociales, y favorecer su inclusión mediante la gestión de un Centro de Acogida.		
Número de personas usuarias en 2022 (total)	42	Definición de personas usuarias	Hombres y mujeres inmigrantes, mayores de 18 años y menores de 65.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	42		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	100%. Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas x 100. Se han cubierto el 100% de las plazas ofertadas. 90% hombres y 10% mujeres		
Plazas ofertadas en 2022	14		
Presupuesto en 2022	--	100% ejecutado	SI
Principales indicadores de procesos	Nº de altas en el Centro de Acogida: 42 (meta 38)		
Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación del Centro de Acogida. 100% (meta 97%)		

b) Proyecto Pisos de Inserción

Programa global de acogida para población inmigrante, 2022. (Compañía de las Hijas de la Caridad de s. Vicente de Paul)	
Pisos de Inserción	
Entidad Gestora: Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl.	
Enlace a la web de la entidad gestora: Home | Hijas de la Caridad España Este (hijascaridadee.org)	
Enlace a la web municipal: Hijas de la Caridad. Programa integral Vicente de Paul - Ayuntamiento de Madrid	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas: 100%.

Nombre recurso/programa/actuación	Pisos de Inserción			
Población a la que se dirige:	Hombres y mujeres inmigrantes mayores de edad, con o sin menores, en situación de riesgo social, sin problemas de adicciones ni salud mental sin tratamiento.			
Objetivo	Favorecer los procesos de inclusión de personas solas y familias de origen inmigrante y en situación de gran vulnerabilidad.			
Número de personas usuarias en 2022 (total)	48		Definición de personas usuarias	Hombres, mujeres y menores de origen inmigrante.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	48	Hombres 36 Mujeres 12		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	100 % Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas x 100. 75% hombres y 25% mujeres			
Plazas ofertadas en 2022	35 plazas.			
Presupuesto en 2022	--		100% ejecutado SI	
Principales indicadores de procesos	Nº de altas en el Centro de Acogida: 48 (meta 40)			
Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación de los pisos. 100% (meta 97%)			

c) Proyecto Pisos de Autonomía

Programa global de acogida para población inmigrante, 2022. (Compañía de las Hijas de la Caridad de s. Vicente de Paul)	
Pisos de Autonomía	
Entidad Gestora: Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl.	
Enlace a la web de la entidad gestora: Home | Hijas de la Caridad España Este (hijascaridadee.org)	
Enlace a la web municipal: Hijas de la Caridad. Programa integral Vicente de Paul - Ayuntamiento de Madrid	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas: 100%.

Nombre recurso/programa/actuación	Pisos de Autonomía			
Población a la que se dirige:	Personas solas y familias con menores a cargo, de origen inmigrante, que tienen el siguiente perfil: Carecen de una red social y familiar. Carecen de ingresos económicos para acceder a una vivienda normalizada. Precisan de un acompañamiento social, individualizado y profesional. Altamente comprometidas en su propio proceso de inserción.			
Objetivo	Favorecer la inclusión social de personas solas y familias de origen inmigrante en riesgo de exclusión.			
Número de personas usuarias en 2022 (total)	26		Definición de personas usuarias	Personas solas y familias con menores a cargo, de origen inmigrante.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	26	Hombre 14 Mujer 12		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	100% Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas x 100. 53,8% hombres y 46,2% mujeres			
Plazas ofertadas en 2022	23			
Presupuesto en 2022	--		100% ejecutado	SI
Principales indicadores de procesos	Nº de altas en el Centro de Acogida: 26 (meta 23)			
Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación de los pisos. 100% (meta 100%)			

2.1.5. Programa de intervención socio-comunitaria con familias inmigrantes (ACCEM)

El objeto de este programa es contribuir a la prevención y erradicación de los procesos de exclusión social de las familias o personas de origen extranjero, residentes en la ciudad de Madrid, a través de un programa que posibilite, tanto la cobertura de necesidades básicas, como el acceso a una intervención social integral que favorezca su incorporación efectiva en la sociedad de acogida.

Programa de intervención socio comunitaria con familias inmigrantes. Centro de Acogida San Roque y 5 pisos de autonomía	
Entidad Gestora: ACCEM	
Enlace a la web de la entidad gestora: : Accem ONG que trabaja para mejorar la calidad de vida de refugiados	
Enlace a la web municipal: Centro de acogida para familias inmigrantes - San Roque - Ayuntamiento de Madrid	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas: 100%.

Nombre recurso/programa/actuación	**Programa de intervención socio comunitaria con familias inmigrantes. Centro de Acogida San Roque y 5 pisos de autonomía.**			
Población a la que se dirige:	Familias inmigrantes extranjeras vulnerables, en grave riesgo de exclusión social de cualquier procedencia, siendo el dispositivo de referencia para minorías étnicas del Este de Europa.			
Objetivo	Proporcionar las prestaciones básicas de alojamiento y manutención, así como intervención y acompañamiento social personalizado.			
Número de personas usuarias en 2022 (total)	283		Definición de personas usuarias	Personas de cualquier edad, prioritariamente unidades familiares con menores a cargo.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	283	Hombres 116		
		Mujeres 167		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	98 %. Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas x 100. 40,98% hombres y 59,01% mujeres			
Plazas ofertadas en 2022	150			
Presupuesto en 2022	1.292.100 €	100% ejecutado	SI	
Principales indicadores de procesos	Número de horas de talleres realizados destinados a favorecer la autonomía e inserción sociolaboral: 220 horas (meta 180)			
Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación del centro de acogida: 95% (meta 95%)			

2.1.6. Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano y otros países de áfrica y oriente medio (CEAR)

Programa de acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano y otros países de áfrica y oriente medio (CEAR)	
Entidad Gestora: CEAR	
Enlace a la web de la entidad gestora: Comisión Española de Ayuda al Refugiado - CEAR	
Enlace a la web municipal: Madrid Convive - Programa de acogida para población de origen subsahariano - Ayuntamiento de Madrid	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas: 100% .

Nombre recurso/programa/actuación	**Acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano y otros países de áfrica y oriente medio.**			
Población a la que se dirige:	Hombres y mujeres, mayores de 18 años, procedentes de África Subsahariana y otros países de África y Oriente Medio, sin cargas familiares, en situación de vulnerabilidad.			
Objetivo	Favorecer la inclusión en la sociedad de acogida de las personas participantes, así como mejorar su nivel de autonomía y su bienestar psicosocial.			
Número de personas usuarias en 2022 (total)	61		Definición de personas usuarias	Hombres y mujeres, mayores de 18 años, procedentes de África Subsahariana y otros países de África y Oriente Medio.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	61	Hombres		
		59		
		Mujeres		
		2		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	98,72 %. Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas x 100. 97,72% hombres y 12,28% mujeres			
Plazas ofertadas en 2022	37			
Presupuesto en 2022	335.000€			100% SI ejecutado
Principales indicadores de procesos	Número de actividades de ocio y convivencia realizadas: 50 (meta 38)			
Principales indicadores de resultados	Grado de ocupación de las plazas en pisos: 98,72% (meta 98%)			

2.1.7. Programa integral de prevención de situaciones de exclusión social para jóvenes inmigrantes (La Merced Migraciones)

Programa integral de prevención de situaciones de exclusión social para jóvenes inmigrantes (La Merced Migraciones)	
Entidad Gestora: La Merced Migraciones	
Enlace a la web de la entidad gestora: Home - La Merced Migraciones	
Enlace a la web municipal: Madrid Convive - Programa Integral de Prevención de Situaciones de Exclusión Social para Jóvenes Inmigrantes - Ayuntamiento de Madrid	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas : 100%

Nombre recurso/programa/actuación	Programa integral de prevención de situaciones de exclusión social y de inserción sociolaboral dirigido a jóvenes inmigrantes.	
Población a la que se dirige:	Jóvenes migrantes mayores de 18 años.	
Objetivo	Inclusión social de los jóvenes migrantes sin acompañamiento familiar mediante la disposición de 30 plazas de acogimiento residencial.	
Número de personas usuarias en 2022 (total)	48	Definición de personas usuarias: Jóvenes migrantes mayores de 18 años, residentes.
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	48	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	100 %. Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas x 100. 100% Hombres.	
Plazas ofertadas en 2022	30	
Presupuesto en 2022	325.000€	100% ejecutado SI
Principales indicadores de procesos	Número de asambleas realizadas en los pisos para trabajar sobre la autonomía personal, las habilidades sociales y de convivencia. 50 (meta 45)	
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de ocupación de las plazas de acogida. 100% (meta 98%)	

2.2. Integración Social

2.2.1. Oficinas de Información, Orientación y Acompañamiento para la Integración Social de la Población Inmigrante.

Las Oficinas Municipales promueven y desarrollan el proceso de integración y autonomía personales del colectivo de inmigrantes residentes en Madrid, favoreciendo el proceso de inclusión social en la ciudad.

Oficinas de Información, Orientación y Acompañamiento para la Integración Social de la Población Inmigrante.	
Entidad Gestora: La Rueca Asociación	
Enlace a la web de la entidad gestora: Acompañando personas en riesgo de exclusión - La Rueca	
Enlace a la web municipal: https://oficinamunicipalinmigracion.es/	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas: 100%

Nombre recurso/programa/actuación	Oficina Municipal de Información, Orientación y Acompañamiento para la Integración Social de la Población Inmigrante. Oficina Norte y Oficina Sur			
Población a la que se dirige:	Personas migrantes en cualquier situación administrativa y de reciente o larga estancia en Madrid. Asimismo, se presta información y asesoramiento relacionados a profesionales, entidades públicas y privadas, y empresas que lo soliciten.			
Objetivo	Ofrecer información, asesoramiento y acompañamiento para facilitar la integración social de la población migrante residente en Madrid.			
Número de personas usuarias en 2022 (total)	35.838		Definición de personas usuarias	Personas, familias, hogares,menores
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	35.838	Hombres 11.161 Mujeres 24.677		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	100 %. Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas x 100. 100% Hombres. 31,14% Mujeres 68,86%			
Presupuesto en 2022	655.178 €		100% ejecutado	SI
Recurso web	https://oficinamunicipalinmigracion.es/		Perfiles redes sociales	No hay.
Principales indicadores de procesos	Nº de talleres de empleo y formación desarrollados. 112 (meta 97)			
Principales indicadores de resultados	Número de personas que obtienen un empleo. 95 (meta 100)			

2.2.2. Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia (SOJEM).

Con el fin, de dar respuesta a las necesidades que la población de origen migrante presenta y facilitar su integración en nuestra ciudad, el Ayuntamiento de Madrid presta el Servicio de orientación jurídica en materia de extranjería y en supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia en el municipio de Madrid, proporcionando información gratuita y especializada en dichas materias. El servicio se realiza a través de profesionales especializados mediante contrato con la entidad Labe Abogados.

El servicio se presta en los Centros de Servicios Sociales de cada uno de los 21 Distritos Municipales, así como en las Oficinas Municipales y otras instituciones municipales, con cita previa.

Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia (SOJEM).	
Entidad Gestora: LABE ABOGADOS	
Enlace a la web de la entidad gestora: ABOGADOS MADRID | LABE ABOGADOS	
Enlace a la web municipal: Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia - Ayuntamiento de Madrid	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas: 100%

Nombre recurso/programa/actuación	Servicio de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería y en supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia en el municipio de Madrid			
Población a la que se dirige:	Personas inmigrantes residentes en la ciudad de Madrid y profesionales de los servicios sociales municipal interesados en la materia.			
Objetivo	Proporcionar información especializada en materia de extranjería, así como en supuestos discriminatorios de racismo y homofobia, así como tramitación de justicia gratuita cuando se requiera.			
Número de consultas en 2022 (total)	6.890		Definición de personas usuarias	Personas inmigrantes y profesionales
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	6.890	Hombres 2023 Mujeres 4957		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	100%. Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas x 100. 100% Hombres. 28,98% Mujeres 71,01%			
Plazas ofertadas en 2022	No procede			
Presupuesto en 2022	89.807 €	100% ejecutado	SI	
Principales indicadores de procesos	Número de consultas atendidas. 6.890 (meta 3.000)			
Principales indicadores de resultados	Personas con acceso a Justicia Gratuita. 125 (meta 90)			

2.2.3. Servicio para la Prevención de las Violencias Urbanas en el municipio de Madrid (NEXUS).

Servicio para la Prevención de las Violencias Urbanas en el municipio de Madrid (NEXUS).	
Entidad Gestora: La Factoría Gestoría y Consultoría	
Enlace a la web de la entidad gestora: Web de la empresa La Factoría. (lafactoriagc.com)	
Enlace a la web municipal: no existe debido a la tipología de recurso	
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas: 100%

Nombre recurso/programa/actuación	**Servicio para la Prevención de las Violencias Urbanas en el municipio de Madrid – NEXUS.**			
Población a la que se dirige:	Personas con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años que sufren y/o ejercen conductas violentas y predelictivas en barrios de la ciudad de Madrid			
Objetivo	Favorecer la convivencia en los barrios de nuestro municipio, prevenir la violencia sufrida y ejercida por la población joven, así como posibilitar un adecuado tránsito a la vida adulta			
Número de personas usuarias en 2022 (total)	805		Definición de personas usuarias	Jóvenes que sufren y/o ejercen conductas violentas
Número de personas usuarias en 2022 (personas únicas)	805	Hombres 775		
		Mujeres 30		
Número de jóvenes atendidos víctimas de violencia.	191	Hombres 168		
		Mujeres 23		
Tasa de cobertura (incluir explicación y desagregar por género)	100%. Nº de plazas ofertadas / Nº de plazas ocupadas x 100. 100% Hombres. 96,27 % Mujeres 3,72%			
Plazas ofertadas en 2022	No procede			
Presupuesto en 2022	472.495,83€		100% ejecutado	SI
Principales indicadores de procesos	Nº de sesiones de actividades grupales realizadas en el año: 10 (meta 8)			
Principales indicadores de resultados	Nº de intervenciones con jóvenes víctimas realizadas: 191 (meta 80)			

2.3. Participación Social

2.3.1. Espacio web, redes sociales y portal de datos abiertos en materia de inmigración, oficinas y SOJEM

La web municipal www.madrid.es cuenta con un espacio específico de información sobre las políticas y servicios municipales en materia de inmigración e interculturalidad[1]. 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.

Del mismo modo, 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.

2.3.2. Foro Madrid de Diálogo y Convivencia

El Foro Madrid de Diálogo y Convivencia es el Consejo Sectorial de Inmigración de la Ciudad de Madrid integrado por representantes de las entidades sociales y ciudadanas, con la finalidad de impulsar la convivencia intercultural en la ciudad. Durante el 2022, se iniciaron los trámites oportunos para renovar los cargos, habiéndose constituido en plenario el día 11 de octubre de 2022.

2.4. Formación

2.4.1. Formación: "Atención a la Población Migrante".

Dentro del Plan Municipal de Formación se han llevado a cabo dos ediciones del curso: "Atención a la Población Migrante".

La impartición del curso se ha hecho vía Teams y ha tenido una duración de 25 horas por cada edición.

2.4.2. Participación en Foros nacionales, europeos e internacionales.

a) ECCAR

La ciudad de Madrid se adhirió formalmente el día 13 de mayo de 2005 al "Plan de Acción de Diez Puntos" promovido por la UNESCO y adoptado formalmente en Nüremberg el 10 de diciembre de 2004. Las ciudades que suscribieron el Plan se integraron en la denominada Coalición Europea de Ciudades contra el Racismo (ECCAR). Los días 15 y 16 de junio de 2006 se celebró en Madrid el Encuentro Anual de la ECCAR, constituyéndose en esta misma reunión la Coalición Española de Ciudades contra el Racismo y la Discriminación. Madrid se adhirió formalmente a la ECCAR en septiembre de 2008.

En estos momentos las actuaciones dentro de la ECCAR quedan única y exclusivamente limitadas al pago de la cuota anual y la participación esporádica en algún espacio de encuentro de las ciudades españolas adheridas que se han retomado en el mes de junio de 2022.

b) ANTENAS MUNICIPALES – Proyecto LEARN

La lucha contra la discriminación, el racismo, la xenofobia, los delitos de odio y otras formas de intolerancia asociada se diagnostica, previene y combate especialmente desde el nivel más cercano a la ciudadanía: el nivel local que es donde se produce la convivencia diaria. El conocimiento e intercambio de experiencias en este ámbito es de gran relevancia, ya que permite identificar los aciertos, errores y retos que han afrontado otros a la hora de gestionar la diversidad y mejorar la convivencia.

Objetivo general del proyecto LEARN es mejorar las capacidades de las entidades locales para favorecer la inclusión social de todos los ciudadanos garantizando la igualdad de trato y la no discriminación.

En este sentido, nuestro Departamento forma parte del Proyecto LEARN en el seno del cual se han desarrollado las denominadas ANTENAS MUNICIPALES contra el racismo.

BLOQUE XIV. IGUALDAD

*

La Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género está facultada para dirigir, desarrollar y ejecutar la política municipal en materia de prevención y atención a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual y por pertenencia a otras etnias, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombre en toda la acción municipal. De forma específica, en materia de igualdad y no discriminación, tiene las competencias de:

> a) Impulsar y desarrollar programas y medidas tendentes a eliminar las situaciones de desigualdad y desventaja de las mujeres, a visibilizar las brechas de género, y a promover el empoderamiento y la participación social de las mujeres;
>
> b) Dirigir, organizar y programar la Red de Espacios de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid.
>
> c) Promover, impulsar y desarrollar programas y medidas para erradicar todas las formas de discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual o por pertenencia a otras etnias.

Asimismo, la Dirección General, en materia de igualdad y no discriminación, tiene la competencia de promover y desarrollar acciones de información, sensibilización, prevención y educación; así como la de impulsar y fomentar proyectos complementarios de programas municipales, promovidos por el tejido asociativo o entidades sociales.

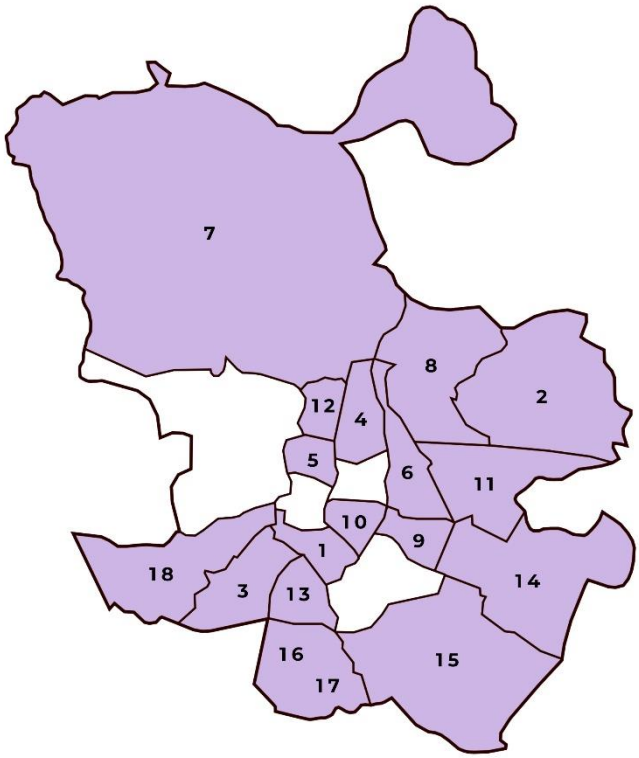
En el marco del Plan de Gobierno 2019–2023, el objetivo estratégico al que se responde es "Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar las violencias machistas". Este objetivo está alineado principalmente con el Objetivo 5 de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 (Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas. Pero también contribuye al ODS1 (Poner fin a la pobreza en todas sus formas en el mundo), ODS4 (Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas), ODS 8 (Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las personas) y ODS 11 (Lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles).

Para dar respuesta a dichos objetivos y competencias, durante 2022 se han desarrollado las siguientes líneas de trabajo, que se detallan en los correspondientes apartados:

- Desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista a través de la Red Municipal de Espacios de Igualdad.
- Campañas y actividades institucionales de sensibilización y concienciación.
- Apoyo a proyectos complementarios en igualdad y no discriminación promovidos por el tejido asociativo a través de subvenciones.

1. RED MUNICIPAL DE ESPACIOS DE IGUALDAD

El desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista se articula de forma principal a través de la Red Municipal de Espacios de Igualdad, la cual creció durante el año 2022, tras la inauguración en mayo del nuevo Espacio de Igualdad María de Maeztu, ubicado en el distrito de Latina. Así, la red cuenta con un total de 18 Espacios de Igualdad en 17 distritos de la ciudad.



red de espacios de igualdad

1- E.I. Juana Doña
2- E.I. Ana Orantes
3- E.I. Lourdes Hernández
4- E.I. Nieves Torres
5- E.I. María Zambrano
6- E.I. Emilia Pardo Bazán
7- E.I. Lucrecia Pérez
8- E.I. Carme Chacón
9- E.I. María Telo
10- E.I. Elena Arnedo
11- E.I. Lucía Sánchez Saornil
12- E.I. Hermanas Mirabal
13- E.I. Berta Cáceres
14- E.I. Gloria Fuertes
15- E.I. María Moliner
16- E.I. Clara Campoamor
17 E.I. Dulce Chacón
18 E.I. María de Maeztu

Los Espacios de Igualdad son recursos públicos municipales dirigidos a toda la ciudadanía de Madrid y tienen como objetivo principal "Avanzar en el impulso de la Igualdad entre mujeres y hombres". En este contexto, la Red municipal de Espacios de Igualdad es el principal recurso para el desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad en la ciudad de Madrid.

Los objetivos específicos de la Red de Espacios de Igualdad son los siguientes:

- Impulsar del empoderamiento personal y colectivo de las mujeres a través del desarrollo de su conciencia de género, autoestima y autonomía.
- Promover el pleno ejercicio de los derechos de ciudadanía de las mujeres en todos los espacios de participación social, política, económica y cultural.
- Favorecer el reconocimiento de la igualdad de género y el respeto a la diversidad sexual y otras entre la ciudadanía, como impulso para la transformación social.
- Fomentar la autonomía económica de las mujeres facilitando procesos de formación y desarrollo de habilidades que permitan su integración en el mercado laboral.
- Favorecer la corresponsabilidad y el reconocimiento social de los cuidados como condición indispensable para la sostenibilidad de la vida.

- Contribuir a la prevención, detección precoz y reparación de la violencia de género, a través de la sensibilización a la ciudadanía, la atención individualizada y grupal a las mujeres, así como la participación en proyectos con otras entidades que aborden diferentes aspectos de esta temática en el ámbito comunitario.
- Favorecer la coordinación institucional y creación de redes con otras entidades y recursos para promover la igualdad y la prevención de la violencia de género.

Estos objetivos se consiguen a través de tres grandes líneas de actuación:

- El empoderamiento individual y colectivo de las mujeres para lograr una posición de equidad social.
- La sensibilización y concienciación a la población madrileña sobre la necesidad de construir y avanzar una sociedad en igualdad y libre de violencias machistas
- La prevención, detección y reparación frente a la violencia machista

El trabajo en estas tres líneas se desarrollará mediante actividades realizadas dentro de los propios Espacios de Igualdad y otras dirigidas hacia el territorio, estando todas ellas interrelacionadas y coordinadas entre sí, para conseguir los objetivos o cambios esperados. Asimismo, se desarrollan desde tres niveles de intervención: individual, grupal y comunitario.

El trabajo efectuado dentro de los Espacios de Igualdad se concreta en:

- Servicios de apoyo individualizado en tres áreas: psicológica, jurídica y de desarrollo profesional.
- Actividades de carácter grupal.
- Reserva de aulas disponibles para promover la participación de entidades asociativas, vecinales, etc.

El trabajo en el territorio se concreta en:

- Trabajo en red con el tejido social de los distritos para fortalecer procesos de sensibilización/concienciación sobre la igualdad de género y prevención de la violencia machista.
- Coordinación con profesionales y recursos públicos para promover un abordaje integral en el proceso de empoderamiento de las mujeres.

Los Espacios de Igualdad son recursos de proximidad que acercan la política municipal de igualdad a los distritos y barrios de nuestra ciudad. Sin embargo, no es una red territorializada, ya que la ciudadanía puede acceder a los servicios de cualquier Espacio de Igualdad independientemente del distrito de pertenencia. Todos ellos tienen atención en horario de mañana y tarde.

Cuentan con equipos de profesionales cualificadas e interdisciplinares para la atención psicológica, social, jurídica y de desarrollo profesional y formativo, así como profesionales de dinamización social para la realización de actividades grupales de empoderamiento de las mujeres y sensibilización a la ciudadanía.

En la Red de Espacios de Igualdad de la Ciudad de Madrid durante el año 2022 se ha intervenido desde los distintos servicios con un total de 12.681 personas, de las cuales 12.309 son mujeres.

1.1. Servicio de apoyo individualizado

La Red de Espacios de Igualdad presta un servicio de apoyo individualizado, dirigido a mujeres en toda su diversidad, que se lleva a cabo desde las siguientes áreas de actuación:

- **Área psicológica:** ofrece atención psicológica en el marco de los malestares de género con el fin de dotar de estrategias para afrontarlos y mejorar su bienestar.
- **Área jurídica:** ofrece apoyo y asesoramiento legal en materia civil, laboral, de extranjería y, especialmente, en todo lo relacionado con la violencia machista.
- **Área de desarrollo profesional:** dirigido a potenciar las capacidades individuales, las competencias y habilidades sociolaborales para mejorar la empleabilidad de las mujeres por cuenta ajena y/o fomentar el autoempleo de las mujeres.

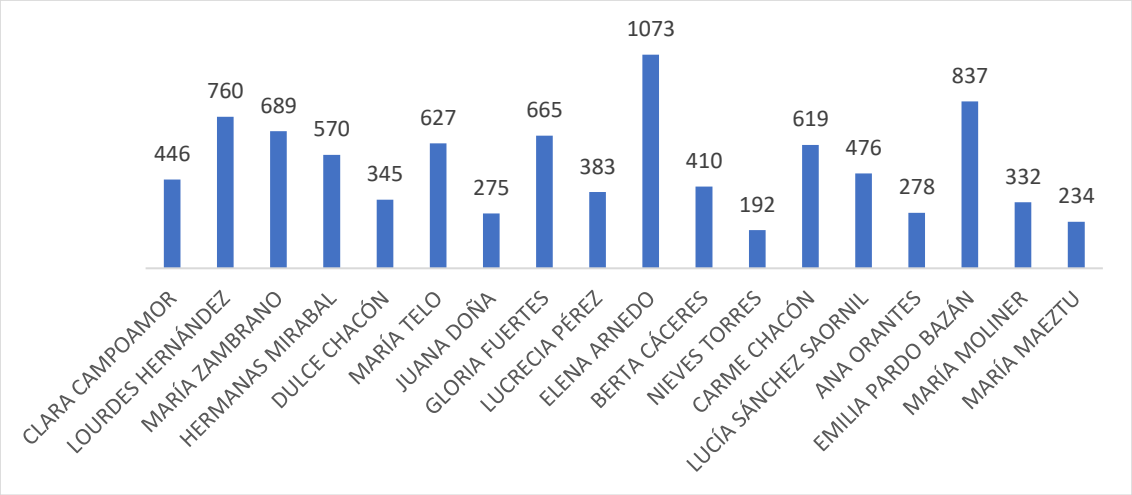
129. TABLA DE SERVICIO DE APOYO INDIVIDUALIZADO

Nombre actuación	Servicio de Apoyo Individualizado
Población a la que se dirige	Mujeres mayores de 18 años que residan en la ciudad de Madrid
Objetivo	Prestar un apoyo individualizado para promover el empoderamiento
N.º personas usuarias en 2022 (total)	9.211 mujeres
N.º personas usuarias en 2022 (personas únicas)	6.686 mujeres
Tasas de cobertura	Cobertura sobre "potenciales beneficiarias": 0,61% 9.211 mujeres atendidas en atención individual (psicológica, jurídica y desarrollo profesional) / 1.503.822 mujeres mayores de 18 años de la ciudad de Madrid (INE, 1 de enero 2022) Cobertura sobre "demanda": 95,6% 9.211 mujeres atendidas en atención individual (psicológica, jurídica y desarrollo profesional) / 9.635 mujeres que solicitan atención individual
Plazas ofertadas en 2022	No definido a priori, en función de la duración de las intervenciones
Presupuesto en 2022	5.051.026 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad
Recurso web	Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal Perfiles en redes sociales: @MadridIgualdad
Principales indicadores de proceso	N.º de mujeres atendidas: 9.211
	N.º de atenciones realizadas: 23.796
Principales indicadores de resultados	Satisfacción media con la atención recibida: 4,88 sobre 5

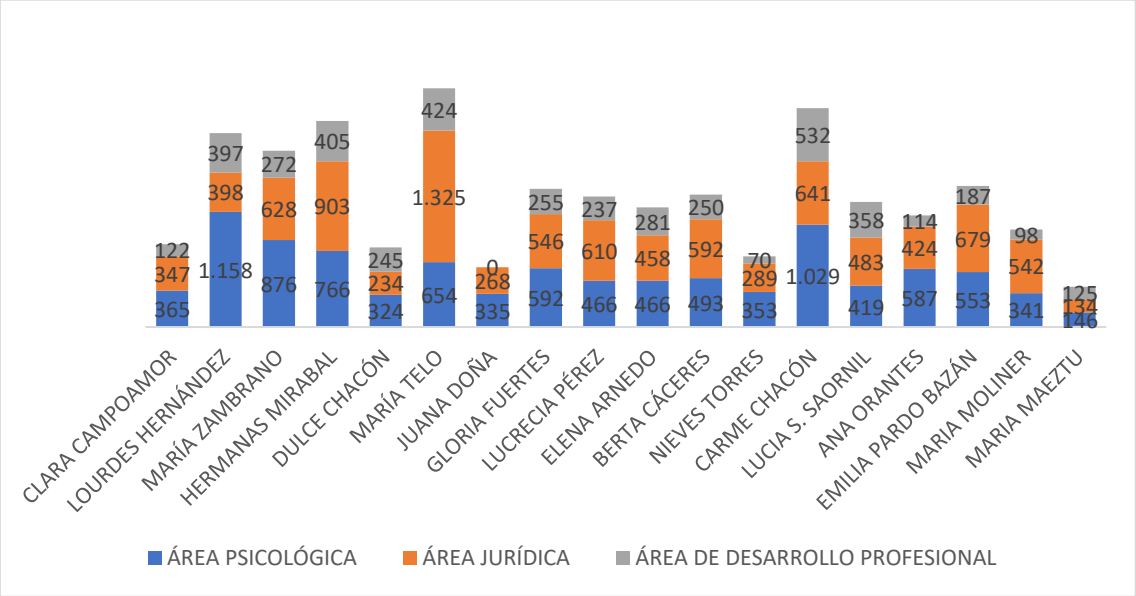
Como indicador de proceso, a través del Servicio de Apoyo Individualizado de la Red Municipal de Espacios de Igualdad se ha atendido en 2022 a 9.211 mujeres, y se han realizado un total de 23.796 atenciones desde las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional. Al comparar este dato con el de 2021 (10.627 mujeres atendidas y un total de 26.866 atenciones) se observa una leve disminución debido a una mayor inversión de tiempo en servicios de atención grupal y comunitaria, dentro del marco de

refuerzo del trabajo en red. No obstante, la satisfacción de la atención individualizada sube 0.38 puntos en relación con el año anterior, siendo bien valorada por las mujeres que acuden a la Red de Espacios de Igualdad

130. GRÁFICA DE MUJERES ATENDIDAS DESDE EL SERVICIO DE APOYO INDIVIDUALIZADO DE LOS ESPACIOS DE IGUALDAD



131. GRÁFICA DE NÚMERO DE ATENCIONES INDIVIDUALES DE LAS ÁREAS PSICOLÓGICA, JURÍDICA Y DE DESARROLLO PROFESIONAL DE LA RED DE ESPACIOS DE IGUALDAD



1.2. Actividades de carácter grupal

Las actividades de carácter grupal se orientan en las tres líneas de actuación de los Espacios de Igualdad: empoderamiento de las mujeres, sensibilización y concienciación de la ciudadanía en discriminaciones de género y prevención, detección y reparación de la violencia machista. Dichas actividades son muy demandadas en los Espacios de Igualdad y permiten complementar las acciones que se realizan desde el resto de los servicios de la Red de Espacios de Igualdad.

132. TABLA DE ACTIVIDADES DE CARÁCTER GRUPAL

Nombre actuación	Actividades de carácter grupal	
Población a la que se dirige	Personas residentes en la ciudad de Madrid	
Objetivos	Promover el empoderamiento en las mujeres para convertirse en grupos motores de acción y participación ciudadana. Sensibilizar y concienciar a la ciudadanía sobre las desigualdades de género Prevenir, detectar y reparar la violencia de género	
N.º personas usuarias en 2022 (total)	113.435 personas (95.628 mujeres y 17.807 hombres)	
N.º personas usuarias en 2022 (personas únicas)	45.938 personas (34.222 mujeres y 11.716 hombres)	
Tasa de cobertura	Cobertura sobre "demanda": 97,2% 113.435 personas participantes en las actividades grupales / 116.751 personas solicitantes de actividades grupales	
Plazas ofertadas en 2022	112.335 plazas ofertadas	
Presupuesto en 2022	5.051.026 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad	
Recurso web	Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal	Perfiles en redes sociales: @MadridIgualdad
Principales indicadores de proceso	8.176 actividades grupales	
	113.435 personas participantes (95.628 mujeres y 17.807 hombres)	
Principales indicadores de resultados	El grado de satisfacción medio con las actividades grupales de empoderamiento es de 4,87 sobre 5.	

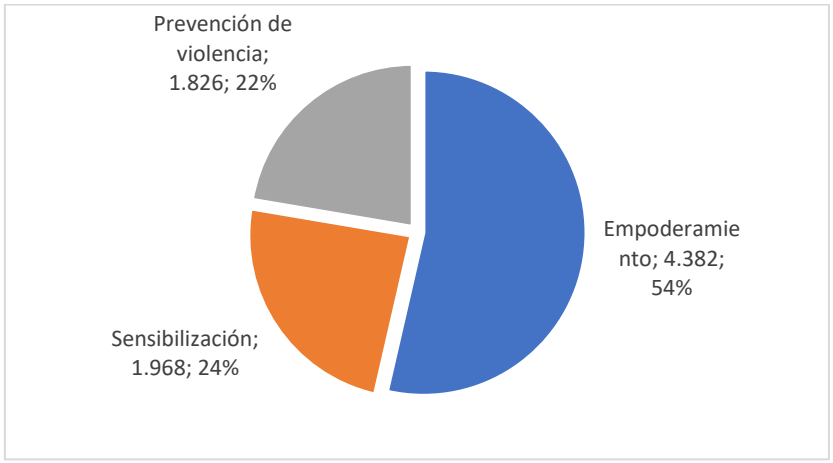
En 2022 se han realizado 4.382 actividades grupales para el empoderamiento de las mujeres en las que han participado 35.552 mujeres. Esto supone un aumento de las actividades del 4,8%, y un aumento del 8,4% del número de mujeres participantes, con respecto al año 2021 (4.179 actividades y 32.771 mujeres). Ambos incrementos dan cuenta del esfuerzo de la Red de Espacios de Igualdad por ofrecer una programación amplia, variada y adaptada a las necesidades sentidas y expresadas por las mujeres, teniendo en cuenta que el formato grupal es un elemento imprescindible para el empoderamiento y creación de redes de apoyo.

Igualmente, este año 2022 se han desarrollado 1.968 actividades grupales de sensibilización y concienciación, con una participación de 32.767 mujeres y 8.979 hombres, y 1.826 actividades grupales para la prevención de violencia machista, con una participación de 27.309 mujeres y 8.828 hombres.

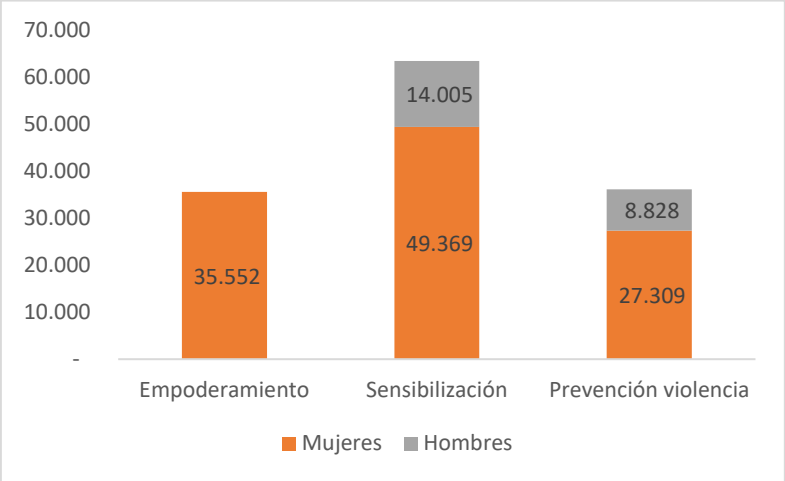
133. Tabla de Datos actividades grupales en 2022

ESPACIO DE IGUALDAD	ACTIVIDADES				PARTICIPANTES		
	EMPODERAMIENTO	SENSIBILIZA-CIÓN	PREVENCIÓN DE VIOLENCIA	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
CLARA CAMPOAMOR	186	78	41	305	5.870	1.187	7.057
LOURDES HERNÁNDEZ	600	133	185	918	11.346	571	11.917
MARÍA ZAMBRANO	358	134	68	560	5.550	729	6.279
HERMANAS MIRABAL	307	100	110	517	5.435	775	6.210
DULCE CHACÓN	170	68	62	300	3.318	521	3.839
MARÍA TELO	399	155	180	734	8.595	1.791	10.386
JUANA DOÑA	100	86	102	288	5.240	1.888	7.128
GLORIA FUERTES	171	64	69	304	3.852	360	4.212
LUCRECIA PEREZ	164	74	31	269	1.754	312	2.066
ELENA ARNEDO	277	158	65	500	4.375	408	4.783
BERTA CÁCERES	237	141	75	453	3.788	599	4.387
NIEVES TORRES	120	136	54	310	3.356	850	4.206
CARME CHACÓN	349	109	58	516	5.617	226	5.843
LUCÍA SÁNCHEZ SAORNIL	298	92	237	627	9.913	1.574	11.487
ANA ORANTES	266	275	334	875	9.928	4.580	14.508
EMILIA PARDO BAZÁN	165	55	90	310	3.028	452	3.480
MARÍA MOLINER	175	87	39	301	2.705	540	3.245
MARIA MAEZTU	40	23	26	89	1.958	444	2.402
TOTAL	4.382	1.968	1.826	8.176	95.628	17.807	113.435

134. Gráfica de Actividades grupales de la Red de Espacios de Igualdad



135. Gráfica de Participantes en las actividades grupales de la Red de Espacios de Igualdad



1.2.1. Línea de actuación para el empoderamiento de las mujeres

Las actividades grupales para las mujeres, independientemente de su contenido, serán concebidas como mecanismos de empoderamiento con el fin de generar grupos motores de acción y participación ciudadana, mecanismos de sensibilización ciudadana en torno a las desigualdades de género y de prevención y reparación de la violencia machista.

En los grupos de empoderamiento podrán participar mujeres que, dentro de un itinerario de atención individual, pueden complementar el trabajo de empoderamiento con su participación en estos grupos, así como cualquier mujer del municipio de Madrid. Las actividades que se desarrollan están dirigidas a mujeres en toda su diversidad: jóvenes, mayores, con discapacidad, de cualquier etnia, identidad u orientación sexual, mujeres a cargo de familias monomarentales, etc., abordando el desarrollo de sus capacidades personales, autonomía y participación social.

En 2022, la Red de Espacios de Igualdad ha organizado 4.382 actividades de empoderamiento en las que han participado 35.552 mujeres en toda su diversidad.

136. Tabla de Actividades grupales para el empoderamiento según tipologías

Tipología de actividades grupales de empoderamiento	Actividades grupales	Mujeres participantes
Actividades dirigidas al desarrollo personal	2.236	19.805
Actividades para el desarrollo profesional	284	1.548
Talleres para reducir la brecha digital	459	3.016
Actividades para promover el liderazgo y la participación social y política de las mujeres	1.052	8.904
Actividades de empoderamiento otras tipologías	351	2.279
Total	4.382	35.552

1.2.2. Línea de actuación de sensibilización y concienciación de la ciudadanía en materia de igualdad de género

La sensibilización de la población madrileña es básica para avanzar hacia una igualdad real entre mujeres y hombres en nuestra ciudad, visibilizando las brechas de género o discriminaciones existentes y promoviendo un cambio de actitudes y mentalidad hacia la igualdad.

Con esta finalidad, desde los Espacios de Igualdad se llevan a cabo múltiples actividades y en formatos diversos, como exposiciones y otras acciones divulgativas, talleres, actuaciones artísticas, acciones formativas, jornadas, actividades comunitarias de dinamización y fomento de la participación ciudadana en temas de igualdad, entre otras.

Las actividades de sensibilización y concienciación de la ciudadanía en materia de igualdad están destinadas a la población en general, pudiendo participar mujeres y hombres del municipio de Madrid, así como entidades sociales.

En 2022 se han realizado un total de 1.968 actividades de sensibilización y concienciación en un marco de intervención grupal o comunitario, en las que han participado 63.374 personas (49.369 mujeres y 14.005 hombres).

Con motivo de la celebración del 25 de noviembre se han programado 282 actividades en la Red de Espacios de Igualdad que registraron una participación total de 10.598 personas, de las que 8.570 han sido vecinas y 2.028 vecinos.

Se han realizado 980 actividades de diverso contenido y metodología para visibilizar las aportaciones de las mujeres a la sociedad laborar y recuperar una memoria histórica, en las que han participado 20.117 personas (17.312 mujeres y 2.805 hombres).

Finalmente, en los Espacios de Igualdad se llevan a cabo las actuaciones denominadas “Hombres por la Igualdad”, habiendo desarrollado en 2022 un total de 118 acciones en las que han participado 881 hombres, incrementando sustantivamente su participación en relación con el año 2021 (85 acciones y una participación de 499 hombres). Cabe destacar también que se han realizado en 2022 dos encuentros interespaciales de los grupos de hombres que participan en la Red de Espacios de Igualdad, en los meses de junio y septiembre de 2022. En relación con las asociaciones de hombres por la igualdad, se ha realizado colaboración con 13 organizaciones de hombres

1.2.3. Línea de actuación para la prevención, detección y reparación de la violencia de género

Una de las líneas de intervención prioritaria desde la Red de Espacios de Igualdad es la prevención, detección y reparación de la violencia machista. En 2022 se han realizado un total de 1.826 actividades grupales de esta línea de actuación, en las que han participado 36.137 personas (27.309 mujeres y 8.828 hombres).

Asimismo, en 2022 fueron atendidas 1.836 mujeres que han presentado indicadores compatibles con la violencia de género, lo que supone un 14,9% de las 12.309 mujeres atendidas en los Espacios de Igualdad.

Con respecto a 2021, la cifra de mujeres en las que se han detectado indicadores relacionados con la violencia de género ha aumentado en un 44%, pudiendo atribuirse este incremento a los avances realizados en la coordinación con la Red municipal de atención a víctimas de violencia de género y la consolidación en el territorio de los Espacios de Igualdad como recurso referente en materia de prevención de violencia de género.

1.3. Actividades de carácter comunitario y en red con otras entidades y asociaciones.

El trabajo en red con entidades y asociaciones es clave en el ámbito preventivo. La Red de Espacios de Igualdad se posiciona en los territorios como agente fundamental para la inclusión de la perspectiva de género en otros ámbitos, formando a profesionales en materia de igualdad de género y prevención y detección de violencia de género, así como generando sinergias y trabajo en red, con el consiguiente efecto multiplicador que ello genera, no solo respecto a la activación del tejido social en los distritos sino también para la visibilización de los Espacios de Igualdad como recurso público de proximidad.

137. TABLA DE ACTIVIDADES DE CARÁCTER COMUNITARIO

Nombre actuación	Actividades de carácter comunitario
Población a la que se dirige	Recursos y entidades de la ciudad de Madrid.
Objetivo	Generar una red de trabajo con otras entidades públicas y privadas en materia de igualdad de género en el ámbito comunitario
Tasa de cobertura	La tasa de cobertura es del 93,8% 1.735 de recursos públicos y entidades sociales del distrito y aledaños con los que se mantiene trabajo comunitario / 1.849 de recursos públicos y entidades sociales del distrito y aledaños identificados en los diagnósticos de distrito
Plazas ofertadas en 2022	No se ofertan plazas, al ser actividades de carácter comunitario
Presupuesto en 2022	5.051.026 € presupuesto ejecutado de los 18 Espacios de Igualdad
Recurso web	Enlace a la información sobre los Espacios de Igualdad en la web municipal Perfiles en redes sociales: @MadridIgualdad
Principales indicadores de proceso	Número de asociaciones o grupos con los que se ha mantenido reuniones de coordinación: 1.735
Principales indicadores de resultados	Número de actividades conjuntas con entidades: 2.247

La tasa de cobertura de las actuaciones a nivel comunitario se realiza teniendo en cuenta el tejido asociativo del distrito y distritos aledaños y las entidades, tanto públicas como privadas, con las que cada Espacio de Igualdad ha coordinado actuaciones en el año 2022. De esta forma, en su conjunto, la Red de Espacios de Igualdad se ha coordinado con un

98.8% de los recursos identificados en los diagnósticos realizados de los distritos en los que se ubican.

Asimismo, desde la Red de Espacios de Igualdad se apoya a entidades sociales que trabajan por la igualdad de género en ámbitos diversos, a través de la puesta a disposición de aulas y de otros equipamientos, para facilitar que puedan llevar a cabo sus actividades. Durante el año 2022 se ha acordado la disponibilidad de más de 751 espacios a 187 grupos y asociaciones diferentes.

1.4. Participación en los Proyectos Transversales

La Red de Espacios de Igualdad participa de forma activa en el diagnóstico, implementación y evaluación de medidas contenidas en los proyectos transversales que promueve la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género. Los proyectos en los que se ha participado en el 2022 han sido:

- "Madrid Violencia Cero". En el marco de este proyecto transversal, la Red de Espacios de Igualdad ha desarrollado acciones específicas con menores, adolescentes y jóvenes, así como con otros agentes claves de la comunidad educativa. En concreto, en el año 2022 se han realizado 853 acciones coeducativas, de las cuales 741 se realizaron en el ámbito escolar y 112 acciones en el ámbito de la educación no formal. En ellas se intervino con un total de 26.563 niñas, niños y adolescentes (14.736 niñas y/o chicas y 11.827 niños y/o chicos).
- "Madrid Ciudad Segura para Mujeres y Niñas". En 2022, dentro del marco de este proyecto transversal, en la Red de Espacios de Igualdad se han realizado las siguientes acciones que dan respuesta a los compromisos adquiridos en el plan de acción 2021-2023 del proyecto.

Desarrollo de acciones de empoderamiento frente a la violencia sexual o acoso callejero específicamente dirigidas a grupos de mujeres especialmente vulnerables. La meta era 17 acciones. Se han realizado un total de 355 actividades, dirigidas a los siguientes colectivos específicos de mujeres:

138. Tabla de Acciones de empoderamiento frente a violencia sexual y el acoso callejero

COLECTIVO ESPECÍFICO	N.º ACTIVIDADES
MUJERES EN GENERAL	156
MUJERES SIN HOGAR	3
MUJERES GITANAS	2
MUJERES RACIALIZADAS	7
MUJERES CON DISCAPACIDAD	35
MUJERES JÓVENES	31
MUJERES MIGRANTES	20
MUJERES MAYORES	28
MUJERES MAYOR VULNERABILIDAD	15
MUJERES EN REPARACIÓN VIOLENCIA SEXUAL	10
MUJERES EN TRATAMIENTO SALUD MENTAL	36
MUJERES LBT	12
TOTAL	355

Realización de talleres de autodefensa personal (física o emocional). La meta era llevar a cabo 102 talleres en la Red, habiendo realizado en 2022 un total de 446 talleres en los que han participado 3.743 mujeres.

Generación de espacios virtuales seguros: actividades formativas, en distintos formatos, para reflexionar sobre la posición de las mujeres en el ámbito digital, su visibilidad, sus oportunidades o los riesgos existentes. La meta era realizar 68 actividades, la cual se ha visto sobradamente superada con un total de 425 actividades, con una participación de 3.299 mujeres

Realización de actividades de sensibilización al alumnado de los niveles de educación primaria y secundaria, utilizando los contenidos de la plataforma Madrid Violencia Cero. A lo largo del 2022, se han desarrollado 741 actividades en distintas clases de educación primaria y secundaria, con una participación de 13.488 niñas o chicas y 11.156 niños o chicos, un total de 24.644 participantes.

Diseño de actuaciones en el espacio público para trabajar en la calle los objetivos del proyecto y para dotar de contenido y vida a las calles. La meta era realizar al menos 6 actividades por año en cada Espacio de Igualdad. Se han desarrollado 165 actuaciones, con una media de más de 9 actividades al año por cada Espacio de Igualdad y una participación de 6.536 mujeres y 1.782 hombres, un total de 8.318 participantes.

Fomento de la movilidad autónoma de mujeres a pie y en bici: recorridos por Madrid en los que se invita a las personas participantes a compartir reflexiones sobre los territorios que habitamos y vivimos, o a conocer las historias de las mujeres que forman parte de la memoria de nuestra ciudad. Desde el conjunto de la Red, se han realizado 318 actividades, con participación de 4.565 personas, de las cuales 4.303 mujeres y 262 hombres. Espacios de puertas abiertas: se han abierto los Espacios de Igualdad al espacio público, favoreciendo el diálogo y la vitalización del mismo. La meta era realizar 4 actividades al año en 4 Espacios de Igualdad. Se han realizado 76 actividades en total en los Espacios de Igualdad Lourdes Hernández, Lucrecia Pérez, Carme Chacón y María Zambrano, con una participación de 2.117 mujeres, 274 hombres, un total de 2.391 participantes. Para finalizar, en el marco de este proyecto, cabe destacar la participación del Espacio de Igualdad Lourdes Hernández, en el Distrito de Carabanchel y el Espacio de Igualdad Gloria Fuertes, en el Distrito de Vicálvaro, en el Proyecto piloto Madrid Barrios que Cuidan (enlace a la página correspondiente de la memoria donde se ubica este proyecto), en los que han mantenido coordinaciones constantes con agentes sociales, mujeres y entidades del distrito. En el E.I. Gloria Fuertes se realizaron 7 sesiones específicas de este proyecto con la participación de 69 mujeres y 8 hombres. En el E.I. Lourdes Hernández se han llevaron a cabo 8 sesiones específicas del proyecto, con una participación de 85 mujeres.

1.5. Participación en planes sectoriales del Área de Gobierno

La Red de Espacios de Igualdad participa activamente en los siguientes Planes liderados desde el Área. En concreto, en el año 2022 se han desarrollado actuaciones comprometidas en los siguientes Planes:

- Plan Madrid Ciudad Amigable con las personas mayores (2021-2023), las acciones realizadas durante el año 2022 fueron:

    - Desarrollo de actuaciones de empoderamiento para la promoción de la salud desde la perspectiva de género con las mujeres mayores de 60 años. En línea con lo comprometido, se realizaron durante el 2022 en la Red de Espacios de Igualdad un total de 954 actividades específicas para promoción de la salud de las mujeres mayores de 60 años, con una participación de 7.793 mujeres.
    - Actividades en la red municipal de Espacios de Igualdad para formar a las mujeres mayores de 60 años en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs). A lo largo del año, se continuó con esta línea de trabajo propia de los Espacios de Igualdad para reducir la brecha digital, pero se hizo hincapié en el grupo de mujeres mayores, llegando a programar un total de 575 actividades en toda la Red, con un total de 2.517 mujeres participantes.

- IV Plan de Infancia y Adolescencia del ayuntamiento de Madrid (2020-2023). Las actuaciones comprometidas y el cumplimiento realizado fueron:

    - Realización de talleres coeducativos para la prevención de la violencia machista dirigidos a la población infantil y adolescente, mediante el proyecto Madrid Violencia Cero. Como ya se ha indicado anteriormente, en el marco del Proyecto Madrid Violencia Cero, en el año 2022 se han realizado 853 acciones coeducativas, de las cuales 741 se realizaron en el ámbito escolar y 112 acciones en el ámbito de la educación no formal. En ellas se intervino con un total de 26.763 niñas, niños y adolescentes (14.736 niñas y/o chicas y 11.827 niños y/o chicos).

Se han llevado a cabo actuaciones socioeducativas orientadas a la promoción de la igualdad de género entre los niños, niñas y adolescentes residentes en los distritos de la Cañada Real. Desde los Espacios de Igualdad Gloria Fuertes (distrito de Vicálvaro) y María Moliner (distrito de Villa de Vallecas) se ha reforzado, en el marco del Proyecto Madrid Violencia Cero, el trabajo de sensibilización en igualdad de género en el ámbito educativo, extendiendo la intervención realizada en los colegios de los distritos de Vicálvaro y Villa de Vallecas, a la educación primaria y secundaria. El Espacio de Igualdad Gloria Fuertes ha realizado en 2022, 2 actividades en centros educativos del distrito de Vicálvaro, con un total de 23 alumnas y 9 alumnos participantes. El Espacio de Igualdad María Moliner ha realizado también 2 actividades en este sentido, con la participación de 19 alumnas y 5 alumnos en 2022.

1.6. Otras actividades vinculadas con la coordinación de la Red de Espacios de Igualdad

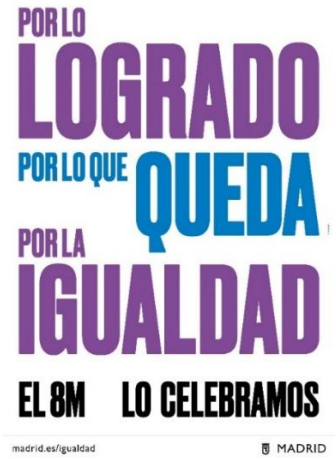
Dentro de la línea de empoderamiento caben destacar las actividades realizadas en el marco del proyecto Empoderar-T, que se ha constituido desde hace años como una metodología de trabajo común en la Red de Espacios de Igualdad y que tiene como objetivo impulsar la visibilización, participación y el empoderamiento de las mujeres a través de diferentes disciplinas artísticas y mediante metodologías de investigación-acción participativa.

Durante el 2022, en el marco de este proyecto, se desarrollaron diferentes actuaciones:

- Planificación, diseño y realización de una jornada de intercambio de metodologías, con el título "Empoderamiento digital", dirigido a las dinamizadoras de la Red de Espacios de Igualdad para el fomento del trabajo colaborativo y en red en el marco de Arte y Empoderamiento.
- Diseño y elaboración de soportes documentales en los que compartir en la Red metodologías de trabajo: ficha de efemérides, ficha de exposiciones, ficha de paseos...etc.
- Realización de talleres Inter espaciales: talleres que son diseñados y realizados con la participación conjunta de varios Espacios de la Red, uniendo de esta forma metodologías y objetivos comunes en la acción participativa y comunitaria. En este año se han llevado a cabo un total de 8 actividades Inter espaciales: visitas a exposiciones, sesiones de cine, encuentro de Hombres por la Igualdad, visitas a instituciones, encuentro de Coros de los Espacios de Igualdad, encuentros literarios, encuentro de ganchilleras.
- Con motivo de la celebración del 8M, el grupo de dinamizadoras diseñó y llevó a cabo una acción conjunta denominada "Manos que hacen red" recogiendo fotográficamente los testimonios de las mujeres participantes de toda la Red de Espacios de Igualdad, ante la pregunta ¿Qué es para ti el 8M? y realizando posteriormente una difusión en redes de las fotografías.
- Diseño e implementación de manera coordinada y conjunta por toda la Red de Espacios de Igualdad de una actividad conmemorativa del 25N, desde la perspectiva de arte y empoderamiento. La actividad se denominó "Stop Violencia", realizando una performance con mujeres participantes de los Espacios de Igualdad, visibilizando a las víctimas por feminicidios ocurridos en el año.
- Revisión y actualización web municipal y edición de materiales y comunicados en redes sociales.

2. CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y CONMEMORACIÓN

La Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género, en el marco de las competencias asignadas, organizó en 2022, la campaña conmemorativa del Día Internacional de las Mujeres, el 8 de marzo, bajo el lema "8 M, lo celebramos".



El acto institucional del Día Internacional de la Mujer se celebró el 8 de marzo en el Palacio de Cibeles, en la Caja de Música de Centro-Centro, con la entrega de la XVII edición del Premio Clara Campoamor por parte del Alcalde de Madrid primera promoción de mujeres de la Policía Municipal, y la Mención Honorífica Clara Campoamor a Cristina Martín de Francisco. por su defensa de los derechos de las mujeres con discapacidad.

La Red de Espacios de Igualdad conmemora a lo largo de todo el año más de 100 efemérides relativas a la igualdad, consecución de derechos, visibilización de la diversidad, etc., para lo cual realizan actividades específicas que se incorporan a las programaciones mensuales. Dentro de las campañas de sensibilización y conmemoración llevadas a cabo, resulta especialmente reseñable por su relevancia y elevada participación ciudadana, las actividades desarrolladas con motivo del 8 de marzo, habiéndose llevado a cabo un total 148 acciones diferentes en toda la Red de Espacios de Igualdad y en las que han participado un total de 2.821 personas (2.647 mujeres y 174 hombres).

3. SUBVENCIONES PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.

3.1. Subvenciones de concurrencia competitiva de promoción de la igualdad y no discriminación

En el marco de la línea 13 "Promoción de la Igualdad y No Discriminación" de la convocatoria pública de subvenciones de concurrencia competitiva en el año 2022, se han subvencionado 32 proyectos de entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro, por un importe total de 608.604 €, que complementan la actuación de la Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género y que se dirigen a los siguientes objetivos:

Promover la igualdad de género y la no discriminación en todos los ámbitos de la vida, favoreciendo el acceso al empleo, a la formación y a todo tipo de recursos, promoviendo

la corresponsabilidad y la conciliación de la vida laboral y personal, así como el empoderamiento y la participación social de las mujeres y niñas.

Mejorar la inclusión social, educativa y laboral de la población gitana, promover el empoderamiento de las mujeres gitanas y prevenir la violencia de género.

A través de esta línea de subvención, se ha contribuido al fomento y realización de proyectos de 32 entidades, comprendiendo ámbitos de actuación dentro del área de igualdad tales como el empoderamiento, la inserción social, la inserción laboral y la participación, principalmente de mujeres en riesgo de exclusión, mujeres reclusas y ex reclusas, personas con discapacidad, población gitana y población en general, en todo el municipio de Madrid, ascendiendo a un número aproximado de 2000 personas directamente beneficiarias de estos proyectos. En el Anexo 1 se recoge una tabla con las entidades, proyectos y cuantías concedidas.

3.2. Subvenciones nominativas para la promoción de la igualdad y no discriminación

En este año 2022 se ha firmado un convenio que tiene como objeto el otorgamiento de una subvención directa nominativa a la Fundación José María de Llanos, para el desarrollo de un programa de atención integral a mujeres con el objetivo principal de contribuir al cumplimiento del principio de igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres a través del empoderamiento individual y colectivo de las mujeres, por importe de 300.000 euros. Se desarrolla en el Distrito de Puente de Vallecas. Se orienta a diferentes colectivos según la actividad a realizar: mujeres mayores de edad del municipio de Madrid, principalmente del distrito de Puente de Vallecas; población joven y adolescente, tanto hombres como mujeres entre 13 y 17 años; población en general; profesionales y agentes sociales del ámbito de la intervención social y niñas y niños de 0 a 12 años cuyas madres estén implicadas en un proceso de intervención tanto individual como grupal y necesiten de este servicio para poder acudir de manera presencial al centro.

139. TABLA DE PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES. FUNDACIÓN JOSE MARÍA DE LLANOS

Nombre actuación	Programa de atención integral a mujeres
Población a la que se dirige **(en base a la actividad desarrollada)**	Mujeres mayores de 18 años del municipio de Madrid, principalmente del distrito de Puente de Vallecas. Niñas y niños de 0 a 12 años Mujeres y hombres entre 13 y 17 años; Población general; Profesionales y agentes sociales.
Objetivo	Contribuir al cumplimiento del principio de igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres a través del empoderamiento individual y colectivo de las mujeres.
N.º personas usuarias en 2022 (total)	2.233 personas
Presupuesto en 2022	300.000 €
Recurso web	https://www.espaciomujermadrid.es/
Principales indicadores de proceso	N.º mujeres atendidas en atención individual: 680
	N.º de atenciones individuales realizadas: 3.048
	N.º de personas participantes en actividades grupales: 1.553 (1.358 mujeres, 195 hombres)
	N.º de horas impartidas en actividades grupales: 453,5 horas
Principales indicadores de resultados	Grado de satisfacción (actividades grupales e individuales): 9,27

BLOQUE XV. DIVERSIDAD

La Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género tiene competencias en materia de políticas de igualdad y de no discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual o por pertenencia a otras etnias para:

- Promover, impulsar y desarrollar programas y medidas para erradicar todas las formas de discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual o por pertenencia a otras etnias.
- Impulsar las actuaciones en materia de promoción y protección de los derechos de las personas LGTBI, así como de sensibilización y prevención frente a las violencias LGTBIfóbicas.

En el marco del Plan de Gobierno 2019–2023, el objetivo estratégico al que responden estas actuaciones es: "Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar la violencia machista", el cual está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 5 y 10 de la Agenda 2030 de la ciudad de Madrid.

Para dar respuesta a dichos objetivos, a continuación, se detallan los proyectos/actuaciones que se desarrollan, atendiendo al grupo de población al que van dirigidos.

1. DIRIGIDO A LA POBLACIÓN LGTBI

1.1. Subvenciones a la iniciativa social

La implementación de esta línea de subvenciones dirigida a población LGTBI se ha desarrollado de acuerdo con lo dispuesto en la Ordenanza de Bases Reguladoras Generales para la concesión de Subvenciones por el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos de 30 de octubre de 2013, bien mediante el procedimiento de concurrencia competitiva o bien mediante la concesión de subvenciones directas o nominativas.

A continuación, se detallan las subvenciones aprobadas en 2022.

1.1.1. Convenios de subvención nominativa

A lo largo de 2022 se han subvencionado dos convenios a entidades que trabajan con el colectivo LGTBI en el marco de la protección y promoción de sus derechos y oportunidades, con el objetivo de erradicar su discriminación y fomentar actitudes de respeto hacia ellas, así como para atender sus necesidades de manera integral.

140. TABLA DE PROGRAMA PARA PROMOVER EL CUMPLIMIENTO DE DERECHOS HUMANOS SIN DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO – IMAGINA MÁS

Nombre actuación	Programa para promover el cumplimiento de derechos humanos sin discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género.
Población a la que se dirige	Hombres cisgénero y mujeres trans en contextos de prostitución en el municipio de Madrid.
Objetivo	Proteger y promover los derechos y oportunidades de las personas LGTBI+, erradicar su discriminación y fomentar actitudes de respeto hacia ellas, así como atender sus necesidades de manera integral.
Nº personas usuarias en 2022 (total)	1.607 (630 hombres cisgénero y 977 mujeres trans).
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)	233 (85 hombres cisgénero y 148 mujeres trans).
Plazas ofertadas en 2022	No establecido a priori, depende de la demanda de intervención.
Presupuesto en 2022	155.000,00 €
Recurso web	http://www.imaginamas.org/inicio/prostitucion/
Principales indicadores de proceso	Nº personas atendidas sobre actividades del programa: 1.607 personas (630 hombres cisgénero y 977 mujeres trans).
	Nº de personas atendidas en atención social, psicológica y jurídica: 451 personas (166 hombres cisgénero y 285 mujeres trans).
Principales indicadores de resultados	El 98,44% de las mujeres trans que respondieron el cuestionario, valoraron que se estaba cubriendo o se había cubierto la necesidad demandada en atención social. El 100% de los hombres cisgénero encuestados, respondieron que se había cubierto o se estaba cubriendo la necesidad por la que habían acudido a atención social.

141. TABLA DE PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA POBLACIÓN TRANSEXUAL - TRANSEXUALIA

Nombre actuación	Programa de atención social al colectivo de transexuales de la ciudad de Madrid.
Población a la que se dirige	Personas transexuales residentes en la ciudad de Madrid.
Objetivo	Ofrecer una atención integral a la población trans que les facilite su inclusión en el municipio de Madrid. Para ello, se realizará un acompañamiento psicológico y jurídico, así como acciones de sensibilización.
Nº personas usuarias en 2022 (total)	134 (104 mujeres trans y 30 hombres trans).
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)	134 (104 mujeres trans y 30 hombres trans).
Plazas ofertadas en 2022	No establecido a priori, depende de la demanda de intervención.
Presupuesto en 2022	41.000,00 €
Recurso web	http://transexualia.org/servicios/
Principales indicadores de proceso	Número de personas atendidas en atención psicológica individual: 67 (49 mujeres trans y 18 hombres trans).
	Número de personas atendidas en atención jurídica individualizada: 67 (55 mujeres trans y 12 hombres trans).
Principales indicadores de resultados	Media del grado de autopercepción de la mejora de la autonomía y la autoestima de las personas objeto del proyecto (Escala 0-10): 8,09.

1.1.2. Subvenciones de concurrencia competitiva

En 2022 la línea dirigida a la protección y promoción de los derechos de las personas LGTBI parte de un importe global de 375.000 euros.

La finalidad de esta línea es promover la igualdad en todos los ámbitos de la vida, en materia de diversidad sexual y/o de género a través de financiación de proyectos que se centren en prestar atención psicosocial y jurídica a las personas LGTBI y establecer medidas de inserción sociolaboral al objeto de mejorar su empleabilidad, así como sensibilizar y concienciar en torno a sus derechos fomentando actitudes de respeto hacia ellas.

Las entidades, proyectos y cuantías concedidas durante este ejercicio han sido las siguientes:

142. TABLA DE SUBVENCIONES DE CONCURRENCIA COMPETITIVA

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	Nº DE PLAZAS	CANTIDAD CONCEDIDA
ASOCIACIÓN APOYO POSITIVO	"PSICOLABORA WELOVE": siendo su ámbito de actuación la atención psicológica y jurídica y el colectivo destinatario población LGTBI del municipio de Madrid.	545	15.000,00 €
ASOCIACIÓN COLECTIVO DE GAYS Y LESBIANAS DE MADRID (COGAM)	"PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIAL AL COLECTIVO LGTBI+ DE MADRID": siendo su ámbito de actuación la atención y el colectivo destinatario hombres y mujeres LGTBI del municipio de Madrid.	1400	31.400,00 €
ASOCIACION TRANSEXUAL ESPAÑOLA, TRANSEXUALIA	"EMPLEANDO, ATENDIENDO Y SENSIBILIZANDO": siendo su ámbito la inserción laboral y el colectivo destinatario personas trans del municipio de Madrid.	60	35.000,00 €
ASOCIACION TRIANGULO JUVENTUD-MADRID, POR LA IGUALDAD SOCIAL DE JOVENES GAIS, LESBIANAS Y BISEXUALES,	"LA SOLIDARIDAD NO SE CANCELA @NOSECANCELA": siendo su ámbito de actuación la atención psicológica y jurídica y el colectivo destinatario personas LGBTI del municipio de Madrid.	150	45.000,00 €
FUNDACIÓN TRIÁNGULO	"MADRID DIVERSA: APOYO INTEGRAL Y ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE IGUALDAD Y DIVERSIDAD LGTBI": siendo su ámbito de actuación la atención psicológica y jurídica y el colectivo destinatario personas LGBTI del municipio de Madrid.	420	44.996,00 €
TOTALES		2.575	171.396,00€

Por tanto, a través de esta línea de subvención, se ha contribuido al fomento y realización de proyectos de 5 entidades, comprendiendo ámbitos de actuación dentro del área de protección y promoción de los derechos de las personas LGTBI tales como la inserción social, la inserción laboral, la sensibilización y la participación,

principalmente de colectivos con mayor riesgo de exclusión social, en todo el municipio de la Ciudad de Madrid, ascendiendo a un número aproximado de 2.600 personas directamente beneficiarias de estos proyectos.

1.2. Servicio de atención a víctimas de la LGTBIfobia

En abril 2022 se puso en marcha el Servicio Municipal de Atención a Víctimas de LGTBIfobia. La atención del servicio se presta a través de asistencia psicológica y jurídica.

A continuación, se presentan los principales datos de la atención prestada:

- El distrito que concentra mayor número de atenciones es el distrito Centro con un 16,3% de las atenciones, seguido por Moncloa-Aravaca con un 8,2% de las atenciones.
- La franja de edad en la que se realizan mayor número de atenciones es el tramo 18-29 años con un 32,7% de las atenciones, seguido por el tramo de 30 a 39 años con un 30,6%.
- El 40,8% de las personas que son atendidas en el servicio interponen denuncia ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

Tabla 3.11.4. Indicadores del Servicio de atención a víctimas de LGTBIfobia

143. TABLA DE INDICADORES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE LGTBIFOBIA

Nombre actuación	Servicio Municipal de atención a víctimas de la LGTBIfobia.
Población a la que se dirige	Víctimas de delitos LGTBIfobia.
Objetivos	Conocer la situación de los incidentes de LGTIBIfobia en la ciudad de Madrid. Proporcionar asistencia psicológica y/o jurídica a las víctimas de LGTBIfobia que contacten con el servicio, realizando una intervención individualizada en su caso. Prevenir la aparición de incidentes de LGTBIfobia a través de la sensibilización a la población y la formación a profesionales en materia de lucha contra la LGTBIfobia en la ciudad de Madrid.
Nº personas usuarias en 2022 (total)	Número total de personas usuarias: 77 personas: (48 hombres, 27 mujeres y 2 no contestan).
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)	Número de personas únicas atendidas: 49 personas (15 mujeres, 32 hombres y 2 no contestan).
Plazas ofertadas en 2022	No establecidas, se atiende por demanda
Presupuesto en 2022	43.082,50 €
Recurso web	Servicio municipal de atención a víctimas de LGTBIfobia - Ayuntamiento de Madrid
Principales indicadores de resultados	El 100% de personas que han recibido atención en el servicio se sienten satisfechas con el servicio recibido.

1.3. Observatorio municipal contra la LGTBifobia

El Observatorio municipal contra la LGTBIfobia entró en funcionamiento por Decreto del Alcalde el 29 de diciembre de 2021, como órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de análisis y medición permanente sobre el impacto de las violencias y la discriminación sobre las personas LGTBI en la ciudad de Madrid.

El Observatorio se constituye sin personalidad jurídica propia, estando integrado por representantes del Ayuntamiento de Madrid, organizaciones representativas de intereses sociales y personal experto. El Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia está compuesto por la presidencia, la vicepresidencia, las vocalías y la secretaría.

Las entidades y organizaciones sociales cuyo principal ámbito de actuación es la defensa de los derechos de las personas LGTBI están representadas a través de cinco vocalías.

Se ha habilitado la dirección de correo electrónico: observalgtbifobia@madrid.es donde se recogen, además de por los demás canales establecidos, peticiones/ sugerencias de entidades y de la ciudadanía en relación con posibles delitos de LGTBIfobia en el municipio de Madrid, que son analizados y estudiados por los miembros del Observatorio.

El Pleno del Observatorio se ha reunido en dos ocasiones en las que se han aprobado las reglas de funcionamiento interno y se ha informado de las propuestas elaboradas por la Comisión Permanente para dar cumplimiento al plan de trabajo establecido en el marco de las funciones del Observatorio.

1.4. Actividades de sensibilización y conmemoración

La Red de Espacios de Igualdad realiza mensualmente actividades de sensibilización y conmemoración para promoción de la igualdad y prevención de diferentes formas de violencia o discriminación. Entre las efemérides que conmemoran se recogen 7 días relacionados con la diversidad sexual o de género.

- 31 marzo..... Día de la Visibilidad Transexual.
- 26 abril..... Día de la Visibilidad Lésbica.
- 17 mayo..... Día Internacional de lucha contra la LGTBIfobia.
- 28 junio..... Día internacional del orgullo LGTBI.
- 23 septiembre.....Día de la Visibilidad Bisexual
- 26 octubre..... Día de la visibilidad intersexual.
- 20 noviembre..... Día Internacional de la Memoria Transexual.

2. DIRIGIDOS A POBLACIÓN DE ETNIA GITANA

2.1. Subvenciones a la iniciativa social

La implementación de esta línea de subvenciones dirigida a población de etnia gitana se ha desarrollado de acuerdo con lo dispuesto en la Ordenanza de Bases Reguladoras Generales para la concesión de Subvenciones por el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos de 30 de octubre de 2013, bien mediante el procedimiento de concurrencia competitiva o bien mediante la concesión de subvenciones directas o nominativas.

A continuación, se detallan las subvenciones aprobadas en 2022.

2.1.1. Convenios de subvención nominativa

El Ayuntamiento de Madrid mantiene convenio con las entidades Federación Red Artemisa y con la Fundación Secretariado Gitano, para el desarrollo de acciones de promoción de la igualdad y el desarrollo de la comunidad gitana.

144. TABLA DE CONVENIOS SUBVENCIÓN NOMINATIVA DIRIGIDOS A POBLACIÓN DE ETNIA GITANA

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	IMPORTE
FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO	Programa de promoción social, educativa y laboral dirigido a la población gitana	256.000,00 €
FEDERACIÓN RED ARTEMISA	Acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de las mujeres gitanas	197.000,00 €
TOTAL		453.000,00 €

En el caso del convenio con la Federación Red Artemisa, su objeto está directamente vinculado al desarrollo del Proyecto Aracné, que pone en marcha acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de mujeres gitanas con el objetivo principal de posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de la igualdad de género, la convivencia vecinal, la prevención de la violencia de género y el acceso de la población gitana a estudios superiores.

145. TABLA DE INDICADORES Y RESULTADO CONVENIO FEDERACIÓN RED ARTEMISA

Nombre actuación	Acciones de mediación para la promoción y empoderamiento de las mujeres gitanas.
Población a la que se dirige	Población gitana, especialmente, mujeres.
Objetivo	Posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, de la igualdad de género, la convivencia vecinal, la prevención de la violencia de género y el acceso de la población gitana a estudios superiores.
Nº personas usuarias en 2022 (total)	1.138 personas atendidas (777 mujeres, 84 hombres, 154 niños y 123 niñas).
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)	742 personas únicas (713 mujeres y 29 hombres).
Plazas ofertadas en 2022	Plazas no limitadas.
Presupuesto en 2022	197.000,00 €
Recurso web	Proyecto Aracné – Federación Red Artemisa
Principales indicadores de proceso	Número de mujeres asesoradas en pautas de autocuidado: 208 mujeres
Principales indicadores de resultados	% del total de mujeres gitanas asesoradas en pautas de autocuidado que han experimentado una mejoría en su estado de salud: 90% de las mujeres experimentan mejoría en su estado de salud.

En el caso del convenio con la Fundación Secretariado Gitano las actuaciones se enmarcan en objetivos operativos dentro de tres grandes programas: Programa ACCEDER (Programa de formación y empleo que promueve la incorporación de la población gitana al mercado laboral como puerta a la inclusión social), el Programa PROMOCIONA (Programa que desarrolla acciones en materia educativa para contribuir a cerrar la brecha en educación) y el Programa CALI por la Igualdad de las Mujeres Gitanas (Mejora de la integración socio-laboral de las mujeres gitanas, a través del fomento de la igualdad de oportunidades, de la igualdad de género y la lucha contra toda forma de discriminación, con especial atención a la discriminación múltiple que sufren las mujeres gitanas y a las víctimas de violencia de género).

146. TABLA DE INDICADORES Y RESULTADO CONVENIO FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO

Nombre actuación	Programa de promoción social, educativa y laboral dirigido a la población gitana.
Población a la que se dirige	Población gitana, especialmente, mujeres gitanas.
Objetivo	Mejorar la inclusión social, educativa y laboral de personas pertenecientes a comunidades marginadas, especialmente mujeres, para aumentar su presencia en el mercado laboral, la contratación y la calidad de la misma, mejorar los niveles educativos y las competencias básicas, transversales y profesionales, con un enfoque integral e integrado.
Nº personas usuarias en 2022 (total)	2.348 personas usuarias en los distintos programas: (1.359 mujeres y 989 hombres).
Nº personas usuarias en 2022 (personas únicas)	2.088 personas: (1.132 mujeres y 956 hombres).
Plazas ofertadas en 2022	Según demanda
Presupuesto en 2022	256.000,00 €
Recurso web	ACCEDER: https://www.gitanos.org/que-hacemos/areas/empleo_y_formacion_profesional/acceder.html PROMOCIONA:https://www.gitanos.org/que-hacemos/areas/educacion/promociona.html CALÍ:https://www.gitanos.org/que-hacemos/areas/inclusion_social/cali.html
Principales indicadores de proceso	Número de mujeres gitanas atendidas participantes en acciones de búsqueda de empleo: 743 mujeres gitanas.
	Número de mujeres gitanas nuevas inscritas en acciones de captación e incorporación al programa: 240 mujeres gitanas.
Principales indicadores de resultados	Porcentaje de satisfacción de las mujeres gitanas participantes en acciones formativas: El 84% manifiesta estar muy satisfecha.

2.2. Mesa de Mujeres Gitanas por la Igualdad

La mesa "Mujeres Gitanas por la Igualdad" comienza su funcionamiento en el año 2003 y se constituye como un espacio de trabajo, de análisis y reflexión conjunto entre entidades y Ayuntamiento. El objetivo es la promoción de las mujeres gitanas y la visibilización de las mismas.

Preside la mesa la Directora General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género y participan, además de representantes de la administración, 13 entidades que trabajan en la promoción de los derechos de la mujer gitana.

A lo largo de 2022 la Mesa ha sido convocada en tres ocasiones y, entre otras actuaciones, se han coordinado actividades de sensibilización como la conmemoración del Día Internacional de Pueblo Gitano (8 abril) en el que se celebró un acto en homenaje a la mujer gitana bajo el lema: "Mujer gitana: Formación y empoderamiento". En el acto se proyectó un vídeo de experiencias de las mujeres gitanas y se debatieron las experiencias

en una mesa redonda. Además, se rindió homenaje con la iluminación de la fuente de Cibeles con los colores de la bandera gitana.

También, se han realizado unas jornadas formativas dirigidas a profesionales: "La incorporación de la perspectiva cultural gitana en el marco de las intervenciones sociosanitarias municipales" a las que asistieron profesionales de los Espacios de Igualdad entre otros/as.

2.3. Actividades de sensibilización y conmemoración

La Red de Espacios de Igualdad realiza mensualmente actividades de sensibilización y conmemoración para promoción de la igualdad y prevención de diferentes formas de violencia o discriminación. Entre las efemérides se conmemora el 8 de abril: Día Internacional del pueblo gitano.

BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

El Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género las competencias específicas en materia de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres y LGTBI, previstas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 4 de julio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, modificado por Acuerdo de 4 de febrero de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Este trabajo sostenido en el tiempo ha supuesto avances relevantes en la respuesta frente a estas manifestaciones de la violencia machista. Sin embargo, la magnitud e impactos de esta grave violación de derechos humanos de las mujeres, persistente y habitual, nos obliga a redoblar los esfuerzos e invertir mayores recursos humanos y materiales, tanto para mejorar la calidad de las líneas de trabajo abiertas actualmente, como para iniciar nuevas líneas de actuación.

El marco autonómico, estatal e internacional de obligaciones legales en esta materia debe complementarse con el Convenio Europeo de prevención y lucha frente a la violencia contra las mujeres (Convenio de Estambul), que obliga a abrir la mirada y actuar contra otras violencias más allá de las que se cometen en el ámbito de la pareja o expareja.

El marco local viene marcado por las 21 medidas para erradicar la violencia contra las mujeres, las cuales se enmarcan en el Pacto de Estado contra la Violencia de Género firmado en 2017 y en las líneas establecidas por el Convenio de Estambul y por los Acuerdos/Pactos de la Villa, que fueron adoptados en julio de 2020, y en los que se regula una serie de medidas en el ámbito de la violencia de género que amplían aún más los objetivos marcados por esas 21 medidas.

La actividad que se ha desarrollado por la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra frente a la Violencia de género durante el año 2022, ha sido la siguiente:

2. CONCIENCIAR Y SENSIBILIZAR A LA CIUDADANÍA CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LAS MUJERES.

La Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género, en virtud de sus competencias y sus líneas de actuación, ha promovido diversas acciones para sensibilizar y concienciar a la ciudadanía sobre la violencia machista que sufren las mujeres, con el fin de contribuir a su prevención. Esta violencia no disminuye, por lo que sigue siendo imprescindible su visibilización, para que los varones maltratadores que las ejercen se sientan interpelados y

cuestionados por la sociedad. Cuantas más mujeres estén siendo asesinadas, violentadas o estén atrapadas en situaciones de discriminación y opresión por parte de varones, más se reproduce la ideología machista. Estas acciones diseñadas por la Dirección General para 2022, también han estado dirigidas a las mujeres víctimas, con el fin de que puedan solicitar ayuda y apoyos a los servicios municipales dirigidos a protegerlas.

En el marco de las "21 medidas para erradicar la violencia contra las mujeres", se incluyen las de impulsar campañas de prevención y sensibilización dirigidas, tanto a la población joven y universitaria, como a las potenciales víctimas y a la ciudadanía en general, así como la participación activa con otras Administraciones "en cuantas campañas a nivel nacional, regional y local promuevan la igualdad entre hombres y mujeres y combatan el machismo y los diferentes tipos de violencia contra las mujeres".

De acuerdo con los mandatos legal, institucional y social que obligan a las administraciones públicas a actuar para erradicar la violencia contra las mujeres, durante el año 2022, en materia de prevención de la violencia contra las mujeres, el Ayuntamiento de Madrid ha impulsado las siguientes campañas:

2.1. Ama sin control

Con ocasión del 14 de febrero se replicó la campaña "Ama sin control" que trató de aprovechar el contexto del día de San Valentín para hacer reflexionar a los chicos, jóvenes y adolescentes, sobre el cambio de actitudes y conductas, y hacerles conscientes de las acciones de control y de dominación que ejercen sobre las chicas, especialmente en las redes sociales. Por otro lado, también se pretendía hacer reflexionar a las chicas para que identifiquen estas conductas de control y maltrato hacia ellas, dejen a sus parejas más tóxicas y pidan ayuda si son objeto de acoso, amenazas o extorsiones. Las imágenes se expusieron en mupis digitales y redes sociales.

2.2. Ni Una!

En el año 2022 se ha dado continuidad a la campaña de Violencia Sexual, bajo el lema "Ni UNA" que se realizó en 2021, con la que se pretendía, por un lado, impulsar una actitud activa contra las agresiones sexuales y sexistas, para promover una transformación en la opinión pública, teniendo como reto impulsar un profundo proceso de reflexión entre la ciudadanía y agentes sociales para buscar una

respuesta en común a esta problemática y por otro, dar difusión al Centro Información de Crisis 24h para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual. La campaña, cuya difusión ha sido financiada por el Pacto de Estado contra la Violencia de Género 2021, ha sido expuesta en mupis, marquesinas, redes sociales, metro, portada de "20 minutos" y de "Gente" y radio. En su conjunto, la campaña ha alcanzado una cobertura del 65,2%, es decir, casi 7 de cada 10 madrileños/as estuvo expuesto/a a los mensajes difundidos.

En el marco de esta campaña, en el año 2022, con la progresiva vuelta a la normalidad tras la crisis sanitaria, se situaron Puntos Violeta en algunos distritos de la ciudad de Madrid, con ocasión de las Fiestas de San Isidro, Veranos de la Villa y otros actos festivos que tuvieron lugar durante los meses comprendidos entre mayo y octubre, que tenían como objetivo la prevención de la violencia sexual en el espacio público e informar sobre los recursos municipales de atención a víctimas de violencia sexual.

La instalación de los Puntos Violeta se gestionó de manera coordinada entre la Dirección General y las Juntas de Distrito, una vez autorizada su ubicación, así como la programación de los actos festivos previstos. Como consecuencia de ello, los puntos violetas instalados fueron los siguientes:

- Mayo: Carabanchel: (3 puntos violeta) y Hortaleza (1 punto violeta)
- Junio: Latina (3 puntos violeta); Moratalaz (1 punto violeta); Retiro (3 puntos violeta) y Vicálvaro (1 punto violeta).
- Julio: Tetuán (1 punto violeta); Villaverde (2 puntos violeta); Puente de Vallecas (1 punto violeta).
- Agosto: Centro (5 puntos violeta).
- Septiembre: Villa de Vallecas (1 punto violeta); Arganzuela (1 punto violeta); Barajas (1 punto violeta); Ciudad Lineal (1 punto violeta) y Latina (3 puntos violeta).
- Octubre: Salamanca (3 puntos violeta).

Para la atención de todos estos puntos violeta se contó con una comprometida colaboración de varias mujeres voluntarias adscritas al programa Voluntariado por Madrid (previamente formadas por profesionales en violencia sexual) y con varias profesionales del servicio municipal de atención a víctimas de violencia sexual Centro de Crisis 24 horas. En concreto Voluntarias por Madrid atendieron Puntos Violeta en los siguientes distritos: Carabanchel, Latina, Retiro, Vicálvaro, Tetuán, Villaverde, Puente de Vallecas, Centro Ciudad Lineal y Salamanca. Las profesionales del Centro de Crisis 24 horas atendieron los puntos en Carabanchel, Hortaleza, Latina, Moratalaz, Retiro, Villa de Vallecas, Arganzuela, Barajas, Ciudad Lineal y Salamanca.

2.3. 25 de noviembre. Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres

En el ejercicio 2022, la campaña del 25N, bajo el lema CONTRALAEXPLOTACIÓNSEXUAL pone el foco en las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual, uno de los colectivos más dañados de nuestro tiempo. El Ayuntamiento de Madrid tiene el compromiso de luchar contra todas las situaciones en las que se manifiesta la violencia de género, por ello, a través de esta campaña se pretende denunciar la enorme objetualización, la deshumanización extrema (abusos físicos y emocionales, violaciones, amenazas contra su persona y su familia, robo de documentos y, en algunos casos, hasta la muerte), y la gran estigmatización que sufren las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual. La campaña abarca el diseño de carteles para difundir mensajes claros a la ciudadanía y se ha difundido a través de mupis, marquesinas, pantallas y radio. En su conjunto, la campaña ha alcanzado una cobertura del 58,89%, es decir, casi 6 de cada 10 madrileños/as estuvo expuesto/a a los mensajes difundidos.

Los carteles diseñados han sido los siguientes:

Por último, dentro de este objetivo, merece una especial mención la creación mediante Decreto de Alcaldía de 29 de julio de 2022, del Observatorio Municipal de Violencia contra las Mujeres, por el que se regula su composición y funcionamiento, como órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de análisis y medición permanente sobre el impacto de las violencias sobre las mujeres en la ciudad de Madrid. El observatorio estará integrado por representantes del Ayuntamiento de Madrid, organizaciones representativas de intereses sociales y personal experto y tiene como finalidad constituirse en un espacio de reflexión y medición permanente sobre el impacto de las violencias sobre las mujeres en la ciudad de Madrid; un espacio cualificado y participativo que, a través de la construcción de diversos sistemas de información y de investigación, permita conocer la realidad de la violencia contra las mujeres en todas sus formas y realizar un seguimiento sobre la adecuación e impacto de las políticas públicas sobre la materia en el ámbito geográfico del municipio de Madrid.

3. Asegurar la detección temprana de las distintas formas de violencia contra las mujeres y la atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de su pareja/expareja y de sus hijos e hijas

Para llevar a cabo este objetivo, desde la Dirección General se ha trabajado durante el ejercicio 2022 con otras Áreas de Gobierno y Direcciones Generales para asegurar la detección temprana de las distintas formas de violencia contra las mujeres. Dentro de este apartado destacamos:

- En el marco del Plan Madrid ciudad amigable con las personas mayores esta Dirección General ha colaborado en la revisión de la "Guía de atención a personas mayores vulnerables que sufren maltrato: intervención en el ámbito domiciliario", participando en el Grupo de Detección del Maltrato, con el objetivo de incluir la violencia de género en las distintas tipologías de maltrato que se recogen en la Guía. A tal efecto, se han mantenido un total de cinco reuniones, incorporándose a la última versión de la Guía indicadores específicos para la detección y valoración de la violencia de género.
- Participación continuada como miembros estables, tanto la Unidad de pareja/expareja como la Unidad de otras Violencias, en la Comisión de Coordinación y Seguimiento de la prestación de Alojamiento Alternativo del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Participación en las reuniones celebradas a lo largo del año de dicha Comisión que se reúne cada 15 días.

- Participación en la presentación de buena práctica entre Madrid Salud y el Centro de Atención Integral Concepción Arenal de la Red Municipal Contra la Trata en el marco del Convenio del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social y Madrid Salud.
- Trabajo previo para el desarrollo de un Procedimiento de Actuación Coordinada entre Atención Social Primaria, Samur Social y las Redes de Violencia de Género, tanto en el ámbito de la pareja y expareja como de Otras Violencias, habiéndose celebrado sesiones de trabajo durante los meses de junio, julio y octubre de 2022.
- Colaboración en el Foro Técnico de Adicciones del Ayuntamiento de Madrid, al responder a cuestiones en relación con la incidencia de la drogodependencia y coordinación con servicios especializados en violencia de género, de cara a formalizar procedimiento de intervención conjunta.
- Participación en la publicación en la revista de la Mancomunidad de Servicios Sociales THAM (CAM) de articulo/entrevista sobre violencia sexual y el Centro de Crisis municipal 24h "Pilar Estébanez", con motivo de la conmemoración del 25N.

Asimismo, dentro de este objetivo, se han realizado diversos cursos de formación dirigidos a profesionales para incrementar la detección temprana de casos de violencia machista en los servicios municipales, destacando:

- Curso de Formación "Atención Integral a mujeres víctimas de Violencia de Género" convocado por la EFAM, que se desarrolló en dos ediciones de forma presencial y contó con 20 participantes en cada edición.

- Curso de Formación “Detección y Atención Integral a mujeres mayores víctimas de Violencia de Género” convocada por la EFAM que contó con una edición a la que asistieron 20 participantes, profesionales de la Dirección General de Mayores.
- Dos acciones formativas de sensibilización a la red de servicios y centros de la Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid, a las que acudieron un total de 174 participantes.
- Una sesión informativa dirigida a la Comisión de Alojamientos Alternativos del Área de Gobierno: Samur Social, Inmigración, Familia e Infancia.
- Curso de Formación “Identificación de Víctimas de Trata con Fines de Explotación Sexual e Intervención con Personas en Situación de Prostitución”, convocada por la EFAM, que contó con una edición a la que asistieron 20 participantes
- Curso de Formación “Atención Integral a mujeres adultas y adolescentes víctimas de violencia sexual”, convocada por la EFAM, que contó con una edición a la que asistieron 17 participantes.
- Participación en las Jornadas de “Intercambio de experiencias en adicciones y violencia de género” celebradas el 19 y 20 de abril de 2022 organizadas conjuntamente por la Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género y el Instituto de Adicciones de Madrid Salud.
- Se ha participado a través de una sesión formativa relacionada con los recursos y políticas de la Subdirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género en los cursos Políticas municipales de Igualdad y enfoque de género (1 edición) y Género y Políticas de Igualdad (2 ediciones), organizados por el Servicio de Transversalidad de Género.
- En el marco del Proyecto Transversal “Madrid Ciudad Segura para mujeres y niñas”, se ha impartido formación por parte de las profesionales del centro de Crisis en materia de Violencia Sexual y funcionamiento del Centro de Crisis municipal “Pilar Estébanez”.

Para garantizar una respuesta integral y el acompañamiento a las víctimas, el municipio de Madrid cuenta con una Red Municipal de Atención Integral a las Víctimas.

Esta Red ofrece atención a las víctimas, de acuerdo con las medidas de asistencia integral contempladas en el art. 16 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral de violencia de género de la Comunidad de Madrid, y con el derecho a la asistencia social integral recogido en el art. 19 de la LO. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la reforma de la LO 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y el Real Decreto Ley 9/2018 de 3 de agosto de medidas urgentes para el desarrollo del pacto de estado contra la violencia de género.

Teniendo en cuenta dicho marco legislativo, la atención a prestar debe estar guiada por los objetivos de protección de la integridad, apoyo a la toma de decisiones, empoderamiento y recuperación psicosocial, bajo los principios de perspectiva de género, atención permanente e inmediata, accesibilidad universal, respeto a la autodeterminación y los procesos y tiempos de cada mujer, confidencialidad, multidisciplinariedad y trabajo en red.

Esta Red ofrece atención a la emergencia los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral, servicio ATENPRO y servicio de interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes y para mujeres que precisan lenguaje de signos. Dicha atención se presta tanto a las mujeres que sufren violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja (incluidas menores de edad, con consentimiento de su tutor/a legal) como a sus hijos e hijas, residentes en el municipio de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia o disponer de medidas judiciales de protección.

3.1. SERVICIO DE ATENCIÓN A VIOLENCIA DE GÉNERO (SAVG 24 HORAS).

Servicio de Atención a mujeres víctimas de violencia de género (SAVG 24H)			
Población a la que se dirige	mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	servicio especializado en la atención de emergencia a mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja		
nº de mujeres atendidas de forma presencial en 2022	2.019	definición de personas usuarias	mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
nº de mujeres incorporadas al proceso de intervención en 2022	1.430		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas disponibles en la Zona de estancia Temporal (ZET)	15		
Mujeres alojadas en la Z.E.T.	341		
Presupuesto en 2022	1.580.977,40	% ejecutado	99,99
Recurso web	SAVG 24H	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	1.Tiempo de atención 1.1 Tiempo medio de atención de la urgencia: 4-19 días 1.2 Tiempo medio de atención de la no urgencia: 23 días		
principales indicadores de resultados	2. Finalización de procesos de intervención: 1422 mujeres. 2.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 32% 2.2. Cierre por cumplimiento parcial de objetivos: 3% 2.3. Cierre por alta voluntaria: 13% 2.4. Cierre por abandono de intervención: 41% 2.5. Cierre por cese de prestación: 0% 2.6. Cierre por otros motivos: 11%		

En el análisis de los datos de atención en 2022, nos encontramos que el número total de mujeres atendidas ha sido de 2019 mujeres (un 8% más que el año anterior), de las cuales 1.430 fueron mujeres que acuden al servicio por primera vez, 320 mujeres fueron reingresos y 269 eran mujeres en activo de periodos anteriores.

La media mensual de apertura de expedientes en el 2022 es de 119 (2 más que en el año 2021) siendo marzo el mes de mayor número de aperturas (136) y octubre el de menor número (110).

3.1.1. Nº de atenciones de emergencias y evaluaciones realizadas

Durante el año 2022 se han atendido un total de 1.179 emergencias, 359 más que en el año 2021 lo que supone un incremento del 44%

Durante 2022 han sido evaluadas 1.750 mujeres, bien porque han acudido por primera vez al Servicio o porque han reingresado a lo largo del año, lo que supone respecto al 2021 un aumento del 1,6% manteniéndose la tendencia creciente de los últimos años.

En total, las evaluaciones realizadas han sido 3.437 (6 % más que en el año anterior), destacando las evaluaciones realizadas por el área de Trabajo Social (40%) consistentes en servicios de información, alojamiento y atención social. En segundo lugar, y alineado con la demanda expresa o necesidad técnica detectada estarían las evaluaciones psicológicas (31%), en tercer y cuarto lugar las evaluadas por el área jurídica asesoramiento jurídico (19%) y evaluación socio–educativa (10%).

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el Anexo.

3.1.2. Distribución de mujeres por distritos.

El mayor número de casos nuevos atendidos se sitúa, en el distrito de Puente de Vallecas (12%), seguido del distrito de Carabanchel (11%) invirtiéndose el orden entre los dos distritos respecto al año 2021 En tercer lugar el distrito de Villaverde seguido del distrito de Latina. Sin embargo, cabe destacar el aumento de casos respecto al año anterior del acceso de mujeres procedentes de los distritos de Usera, San Blas, Tetuán y Hortaleza. En 2022 el distrito de menor procedencia ha sido Barajas.

3.1.3. Intervención Grupal.

El número total de talleres impartidos a lo largo del año 2022 ha sido de 98 (50 Talleres Psico-educativos y 48 talleres Jurídico-sociales), lo que supone que se han impartido 8 talleres más que en 2021. En 2022 han sido convocadas 1.179 mujeres, habiendo participado un total de 525 lo que supone en términos porcentuales el 44,5% de participación, un 20% más que en el año 2021.

3.1.4. Vías de acceso

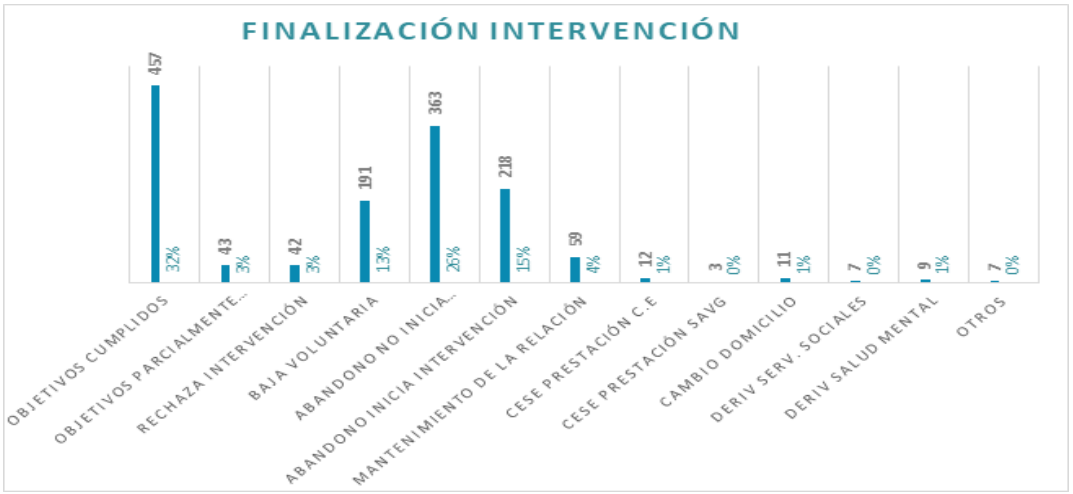
De las 1.430 mujeres atendidas por primera vez en el S.A.V.G. 24 Horas en 2022, la principal vía de acceso fue a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (28,6%). En segundo lugar, el 19,8% de las mujeres acudieron por iniciativa propia, siendo este indicador relevante respecto al nivel de conocimiento del servicio por parte de la ciudadanía.

El resto de los casos, accedieron a través de derivaciones de 016 (13,4%), Espacios de Igualdad (9,8%), recursos sanitarios (8,7%), Atención Social Primaria (8,2%) y otros servicios de emergencia, recursos sociales y órganos judiciales.

3.1.5. Resultados de las intervenciones.

Durante 2022, 1.422 mujeres han finalizado el proceso de atención iniciado en el S.A.V.G., lo que supone el 70% de las mujeres atendidas. En un 35% de estos cierres de intervención se alcanzaron los objetivos previstos, parcial o totalmente.

147. GRÁFICA DE MOTIVOS DE FINALIZACIÓN DE INTERVENCIÓN 2022



3.1.6. Animales de Compañía

Durante el 2022, tras la aprobación de la Ley 17/2021, de 15 de diciembre, de modificación del Código Civil, la Ley Hipotecaria y la Ley de Enjuiciamiento Civil, sobre el régimen jurídico de los animales, se ha comenzado a recoger datos en las primeras atenciones con la mujer, relativos a si dispone de animales de compañía, el tipo y número, así como si existe o ha existido por parte del agresor violencia directa hacia las mismas, con la finalidad de estudiar posibles actuaciones de mejora de la intervención. De las 1.430 mujeres atendidas en 2022, el 14 % contaba con al menos un animal de compañía, frente al 86% restante que no tenía. En el año 2022, 16 mujeres rechazaron activar alojamiento en la ZET porque no querían separarse de sus animales de compañía.

3.2. UNIDAD MÓVIL

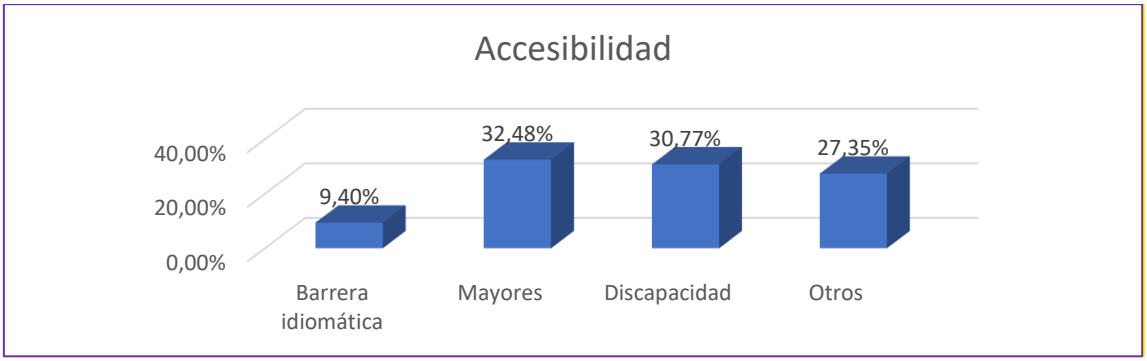
Unidad Movil del Servicio de Atención a mujeres víctimas de violencia de género			
Población a la que se dirige	mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	Mejorar de la asistencia a mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja mediante atención in situ en situaciones de emergencia y traslados en la Comunidad de Madrid como parte del proceso de intervención.		
nº mujeres atendidas en 2022	117	definición de personas usuarias	
nº de propuestas atendidas 2022	231	mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as previa valoración del equipo profesional del SAVG 24H	
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2022	83.019,62 (sin cuantificar coste de personal, al no ser exclusivo de la Unidad Móvil)	% ejecutado	100
Recurso web	SAVG 24H	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	1. Tipo de intervención realizada: Valoración e intervencion:29,87% Seguimiento:42,42% Acompañamiento Técnico: 21,21% Traslado por necesidad del servicio: 1,73% Intervención puente: 3,04% Reunión con recurso externo:1,73% 2. Causa de intervención 2.1. Accesibilidad:45,45% 2.2. Alto control social: 23,81% 2.3. Crisis: 30,74%		
principales indicadores de resultados	1. Respuesta a total de propuestas de activación: 1.1. Afirmativa: 85% 1.2. Negativa: 15% 2. Respuesta a peticiones de activación en emergencia 2.1. Respuesta afirmativa: 79,44% 2.2. Respuesta negativa por estar fuera de horario de UM: 14,9% 2.3. Respuesta negativa por estar ocupada la UM: 5,6%		

Transcurridos dos años desde la puesta en marcha de la Unidad Móvil, se constata que potencia el trabajo en red, ya que la intervención de la Unidad Móvil permite la integración en el proceso de intervención puente llevado a cabo por los/as agentes sociales que han detectado la situación de violencia, facilitando una vez identificada la misma por la mujer, el acceso a la atención especializada aproximando ésta a la mujer. Este es uno de los pasos más complejos en el proceso de cambio de la mujer, y acercar el servicio lo facilita, al tiempo que reduce la victimización secundaria.

Durante el ejercicio 2022 la unidad móvil ha recibido un total de 269 propuestas de actuación, habiendo sido atendidas un total de 231 propuestas (85,87%) correspondiente

a 117 mujeres, de las cuales obedecen a situaciones que requieren atención en la emergencia un total de 85 propuestas y el resto (146) a atención programada.

A continuación, se representan de manera gráfica las principales causas que motivan la intervención de la unidad móvil:



3.3. ALOJAMIENTO PROTEGIDO

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022 se ha valorado y ofrecido alojamiento de emergencia a un total de 893 mujeres (229 más que en 2021, lo que supone un incremento del 41%), accediendo un total de 341 mujeres (38%) al alojamiento protegido de la Z.E.T., frente a 552 mujeres (62%) que rechazan acceder al mismo, lo cual en comparación con el 2021 que rechazaron alojamiento 392 mujeres (de un total de 664 ofrecimientos), supone un aumento del 3%, estando en línea con la tendencia al aumento en los últimos años.

3.3.1. B.1 ZONA DE ESTANCIA TEMPORAL SAVG 24 HORAS

Durante el año 2022 se ha proporcionado alojamiento en la Z.E.T. a un total de 599 personas, 116 personas más que en 2021, lo que supone un incremento del 24%. De las personas alojadas 341 eran mujeres, produciéndose un incremento significativo de 69 mujeres respecto al año 2021 y 258 personas dependientes entre hijos/as menores y personas mayores de edad dependientes de la mujer en el momento del ingreso. La media mensual de personas alojadas asciende a 50 personas.

3.3.2. B.2 CENTROS DE EMERGENCIA

Centros de emergencia (4 centros)			
Población a la que se dirige	mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	Alojamiento protegido para mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja y sus hijos/as		
nº de mujeres que acceden al alojamiento protegido en 2022 (total)	250	definición de personas usuarias	mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
nº de menores alojados en alojamiento protegido en 2022 (total)	209 (107 niños y 102 niñas)		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas disponibles en Centros de emergencia	76		
Presupuesto en 2022	3.071.234,86	% ejecutado	99,99 %
Recurso web	SAVG24H	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	1. Ocupación: 100%		
principales indicadores de resultados	2.Solicitudes plazas en centros de acogida de la CAM: 76 solicitudes 2.1. Solicitudes denegadas de plazas en centros de acogida de la CAM: 21		

Durante el año 2022 han ingresado los Centros de Emergencia un total de 459 personas: 250 mujeres y 209 hijos/as y personas dependientes, lo que supone un aumento del 22 % respecto al año anterior, lo que supone el ingreso de 38 mujeres y 21 hijos/as más que el año 2021, significativo aumento frente al descenso del 6 % que se produjo en 2021 respecto al año 2020.

a) Gestión de la solicitud de plaza en Centro de Acogida de la Comunidad de Madrid.

De las 282 mujeres que se encontraban alojadas en Centros de Emergencia de la Red Municipal durante el año 2022, se ha formalizado la solicitud de plaza en Centro de Acogida, tras valoración de los Centros de Emergencia, en 76 casos.

De los datos que se muestran a continuación, señalar el significativo descenso del porcentaje de mujeres que ingresan en Centro de Acogida (se ha producido un descenso del 8,5%) y en paralelo, destacar el aumento de las denegaciones de plaza desde la Comunidad Autónoma (en 2021 se produjeron 6 denegaciones, frente a 21 correspondientes a 2022).

SOLICITUDES	Nº	%
Ingresan	26	34
Lista de espera	13	17
Anulada	8	10,5
Renuncias	8	10,5
Denegadas	21	28
Total	76	100

3.3.3. B.3 VIVIENDAS SEMIAUTÓNOMAS (en adelante VSA).

viviendas de semiautonomía (7 viviendas)			
Población a la que se dirige	mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	Alojamiento temporal y compartido, en régimen de semiautonomía, para mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja y sus hijos/as		
Nº de mujeres que ingresan en 2022	17	definición de personas usuarias	mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
% de ocupación en 2022 contrato vigente	80,31%		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas disponibles (total)	26		
Presupuesto en 2022	346.167,00	% ejecutado	100
Recurso web	SAVG 24	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Porcentaje de ingresos: 100%		
principales indicadores de resultados	Porcentaje de salidas con éxito: 85,71%		

En el año 2022, se han atendido un total de 46 personas en las VSA, de las cuales 26 eran mujeres y 20 menores (14 niños y 6 niñas) (43,4%,). De total de 26 mujeres, un total de 17 (65,38%) ingresaron durante el ejercicio 2022, ingresando 9 de ellas

(52,94%) con menores a cargo. Cabe destacar que, del total de mujeres atendidas, 4 (15,38%) han sido mujeres mayores de 60 años.

Aunque la duración de estancia en las VSA, depende, por una parte, del colectivo de edad de las mujeres alojadas, además de la evolución de la intervención con ellas, del total de mujeres que han cursado salida, la que menos tiempo ha estado residiendo lo ha hecho durante 69 días, mientras que la que más tiempo ha estado ha sido 322 días (11 meses). Esta última mujer pertenece al colectivo de mujeres mayores de 60 años, no permaneciendo el tiempo máximo de estancia establecido (18 meses) debido al cumplimiento de objetivos.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo

3.4. PUNTOS MUNICIPALES DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO I y II (PMORVG).

Puntos municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género (2 puntos)			
Población a la que se dirige	mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja con orden de protección		
Objetivo	Servicios de carácter ambulatorio especializados en atención psicosocial y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja dirigidos a víctimas que no se encuentran en situación de emergencia		
nº de mujeres intervenidas en 2022 (total)	1.893	definición de personas usuarias	mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
Solicitudes ATEMPRO gestionadas en 2022	458		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2022	984.964,58	% ejecutado	99,99
Recurso web	PMORVG I PMORVG II	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Tiempo de espera: 9 días		
principales indicadores de resultados	Finalización de procesos de intervención: 888 mujeres. 2.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 26% 2.2. Cierre por derivación a otro recurso (cumplimiento parcial de obj): 14,3% 2.3. Cierre por alta voluntaria: 8,4% 2.4. Cierre por abandono de intervención: 38,7% 2.5. Cierre por cese de prestación: 0% 2.6. Cierre por cambio lugar de residencia: 9,7% 2.7 Cierre por otros motivos: 2,9%		

A lo largo del año 2022, entre los dos Puntos municipales se ha intervenido con un total de 1.893 mujeres, de las cuales son nuevas incorporaciones al servicio el 39,5% (748 mujeres). El 49,8% son casos en activo que proceden de periodos anteriores (943 mujeres) y el 10,67% (202 mujeres) son reaperturas de casos anteriormente cerrados. El incremento global de mujeres atendidas respecto a 2021 es de 1,18%.

Se ha procedido a la apertura de un total de 748 casos nuevos, derivados mayoritariamente por el Punto Coordinador de Órdenes de Protección (36,8%). Los meses de mayor apertura de expedientes han sido marzo y septiembre (10,3%) y junio (9,5%) y los de menor apertura enero (6,1%) y febrero (7,1%). Por Puntos Municipales el 45,85% de los casos nuevos abiertos corresponde al Punto Municipal I y el 54,15% restante al Punto Municipal II.

A 31 de diciembre de 2022 ambos Puntos Municipales cuentan con 1.661 casos activos de los cuales el 92,7% son casos en intervención psicosocial y el 7,3% restante mantienen el servicio ATENPRO activo, aunque la intervención psicosocial ya ha concluido.

3.4.1. Distribución de mujeres por distritos.

Los distritos de empadronamiento mayoritarios durante 2022 han sido Carabanchel (14,0%) y Puente de Vallecas (10%) y los minoritarios Retiro (0,4%) y Barajas (0,9%). Se ha intervenido con mujeres procedentes de los 21 distritos de la ciudad de Madrid.

3.4.2. Intervención individual

Los PMORVG han programado un total de 13.661 citas de atención, de las cuales el 39,57% corresponden al área de Trabajo Social, el 46,12% a Psicología y el restante 14,31% a Asesoramiento Jurídico.

3.4.3. Intervención Grupal

Las actividades grupales en ambos Puntos Municipales han compaginado la modalidad presencial con la telemática que comenzó a desarrollarse con motivo de la pandemia de COVID19. Se han realizado talleres relacionados con conciencia corporal y autocuidado, un espacio de encuentro para mujeres mayores de 65 años y grupo psicoeducativo on line sobre violencia de género y prevención de nuevas relaciones abusivas.

3.4.4. Actuaciones en otras formas de Violencia de Género

De acuerdo con la ley autonómica 5/2005, integral contra la violencia de género, los PMORVG pueden atender otras formas de violencia sobre la mujer, si bien su ámbito de actuación principal es la violencia de pareja/expareja (el 94,4% de los casos nuevos de 2022). Entre los casos atendidos por primera vez en 2022, se ha atendido a un total

de 42 mujeres que manifestaban sufrir o haber sufrido otras formas de violencia de género, de las cuales, en 38 casos se trataba de una problemática de violencia de Género ejercida por otros familiares varones de su entorno más próximo, en 3 casos de acoso sexual en el trabajo y 1 caso de agresión sexual.

3.4.5. Gestión del Servicio ATENPRO (Teleasistencia móvil).

Se han realizado 458 solicitudes, 3 más que en 2021, de las cuales 382 corresponden a mujeres que cuentan con medidas judiciales de protección en vigor y 76 solicitudes a mujeres sin medidas judiciales. Se han entregado 405 terminales y se han producido 38 renuncias.

3.4.6. El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo

3.5. CENTROS DE ATENCIÓN PSICO-SOCIO-EDUCATIVA PARA MUJERES Y SUS HIJOS E HIJAS (CAPSEM NORTE Y SUR).

Centros de atención Psico-socioeducativa para mujeres y sus hijos/as (2 centros)			
Población a la que se dirige	mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja		
Objetivo	Servicios de carácter ambulatorio especializados en atención psicosocial y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja dirigidos a víctimas que no se encuentran en situación de emergencia		
nº de personas atendidas en 2022 (total)	2.384	definición de personas usuarias	mujeres víctimas de violencia de género de pareja/expareja y sus hijos/as
nº de mujeres atendidas	1.883		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2022	1.364.004,90	% ejecutado	100
Recurso web	CAPSEM	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Tiempo de reacción del servicio desde derivación a apertura de expte: 3,2 días Tiempo de reacción desde primer contacto a 1ª cita: 14,5 días		
principales indicadores de resultados	Finalización de procesos de intervención: 970 2.1. Cierre por cumplimiento total de objetivos: 26,39% 2.2. Cierre por cumplimiento parcial de objetivos: 9,07% 2.3. Cierre por alta voluntaria: 16,08% 2.4. Cierre por abandono de intervención: 34,22% 2.5. Cierre por cese de prestación: 0% 2.6. Cierre por derivación a otros recursos: 6,09% 2.7. Cierre por otros motivos: 7,34%		

A lo largo del año 2022 se han mantenido procesos de intervención con 2.384 personas, 1.883 mujeres y 501 menores (263 hijas y 238 hijos). Lo que supone un incremento global del 21,88% respecto al año 2021.

En 2022 se ha realizado el cierre de procesos de intervención con 970 personas en CASPEM, siendo los motivos de cierre de la intervención los siguientes: en un 26,39% cumplimiento total de objetivos y en un 9,07% cumplimiento parcial de objetivos; un 6,9% de casos fue derivado a otro recurso considerado más idóneo, un 34,22% de cierres se debió al abandono de la intervención y un 16,08% fueron altas voluntarias. El 7,34% restante se debe a diversas circunstancias tales como cambio de domicilio y otras.

3.5.1. Datos de Intervención Grupal.

Se ha realizado durante 2022 intervención grupales en las que han participado 383 mujeres en Capsem Norte y 171 en Capsem Sur. Las intervenciones grupales han sido grupos socioeducativos y grupos de relación materno filiar. En ambas tipologías de grupos, la modalidad de desarrollo ha sido presencial, siendo el objetivo del trabajo grupal visibilizar, contextualizar y analizar la problemática de la violencia de género vivida, empoderar a las mujeres y facilitar la creación de red entre ellas como apoyo fuera del recurso.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo.

4. ASEGURAR LA DETECIÓN TEMPRANA Y LA ATENCIÓN INTEGRAL A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, TRATA Y PROSTITUCIÓN FORZADA.

Para garantizar una respuesta integral y el acompañamiento a mujeres víctimas de violencia sexual, trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, el municipio de Madrid cuenta con una Red Municipal de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual. Trata y Explotación Sexual. , que tiene por objetivo garantizar los derechos de estas mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, la protección y recuperación psicosocial, la atención permanente e inmediata, confidencialidad y multidisciplinariedad, a través de procesos de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos y protagonistas de su propio cambio. Esta Red municipal de atención especializa desarrolla su trabajo desde la triple perspectiva de la defensa y garantía de los derechos humanos de las víctimas, la lucha contra la violencia hacia las mujeres por razón de género y la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

Esta Red ofrece atención a la emergencia los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral y servicio de mediación intercultural, de interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes y para mujeres que precisan lenguaje de signos.

Dicha atención se presta a las mujeres víctimas de Trata con fines de explotación sexual y/o en contextos de prostitución y a mujeres víctimas de violencia sexual, residentes en la ciudad de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia previa.

4.1. Unidad móvil

UNIDAD MÓVIL			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual		
Objetivo	Detección y actuación ofreciendo información sobre los recursos y servicios a su disposición, derivando a las mujeres interesadas en un proceso individualizado de intervención y cambio al Centro de Atención Integral Concepción Arenal		
nº de mujeres atendidas en 2022	899	definición de personas usuarias	mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual
nº de atenciones realizadas en 2022	3437		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2022	238.165,22	% ejecutado	99,99
Recurso web	Concepción Arenal	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	% de mujeres contactadas respecto a las presentes: 38,71%;		
	Incremento de nuevos distritos de atención en medio cerrado: 1		
principales indicadores de resultados	Nº de altas nuevas: 472 mujeres		
	Nº de pisos/clubs en intervención: 70 y 9 Clubs		

El equipo de la unidad móvil, durante el año 2022, ha atendido a 899 mujeres de 39 países diferentes, realizando 3.437 atenciones de las que, 2.733 lo han sido en entorno abierto y 1.297 en entorno cerrado. Respecto a 2021 se han incrementado las mujeres atendidas en 208 y las atenciones en 641.

La intervención en cada uno de los espacios de intervención es la siguiente:

4.1.1. Intervención en Medio Abierto.

Durante el año 2022, en comparación con el ejercicio anterior, se observa un aumento en el polígono de Gato (Villaverde) así como en la calle Desengaño y Montera. Por otro lado, se aprecia un descenso sustancial de presencia de mujeres en el polígono de Marconi, en el distrito de Moncloa- Aravaca y en Méndez Álvaro.

El polígono de Gato (Villaverde) y la calle Montera son las zonas con mayor presencia de mujeres potenciales víctimas de trata con fines de explotación sexual, con una media de 23,84 y 11,59 mujeres, respectivamente. Precisamente en estas zonas hay

un mayor número de mujeres nuevas, hecho que se relaciona con la movilidad característica con la que operan las redes de trata, y, por tanto, coincide con la movilidad que existe en estas zonas.

4.1.2. Intervención en Medio Cerrado

Con respecto a este tipo de intervención, se observa un incremento mantenido durante los últimos años, tal y como se detalla a continuación:

AÑO	INTERVENCIÓN EN PISOS
2020	30
2021	46
2022	70

Las principales demandas realizadas por las mujeres han estado relacionadas con ayudas sociales con un total de 1.501 demandas, 768 demandas en el ámbito de la salud y 382 demandas en el área jurídica.

4.2. CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL CONCEPCIÓN ARENAL

Centro de Atención Integral Concepción Arenal			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución		
Objetivo	Mejorar las condiciones psicosociales de las mujeres mediante la atención integral, el apoyo y la propuesta de las alternativas de recuperación personal, social y laboral necesarias para el desarrollo de un proyecto de vida personal al margen de la prostitución		
nº de mujeres atendidas en 2022 (total)	482	definición de personas usuarias	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
nº de atenciones realizas en 2022 (total)	10.373		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2022	548.377,79	% ejecutado	99,99
Recurso web	Concepción Arenal	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Incremento del Nº de Atenciones en el área de empleo: 38,45%		
principales indicadores de resultados	Inserciones laborales efectivas: 111 mujeres		

La atención integral se articula en tres grandes ejes:

- Acogida y diagnóstico.
- Diseño del plan individualizado de intervención.
- Organización del Proceso global por áreas de intervención.

4.2.1. Mujeres atendidas y atenciones realizadas

Durante el año 2022 el equipo del Centro Concepción Arenal ha atendido a 482 mujeres y se han realizado 10.373 atenciones, que se corresponden con 3.996 en el área laboral, 2.749 atenciones en el área social, 2553 en el área jurídica, 843 en el área psicológica, realizándose las restantes en el área de salud, talleres grupales y otras actuaciones interáreas.

4.2.2. La situación de Trata de Seres Humanos con fines de explotación sexual

La trata de seres humanos es una vulneración de derechos fundamentales y como tal, se aborda especialmente desde el área jurídica. En 2022, se han intensificado las formaciones jurídicas, con la puesta en común de indicadores y coordinaciones con la Unidad Central Operativa (UCO) de la Guardia Civil y la Unidad Central de Redes de Inmigración ilegal y falsedades documentales (UCRIF) de la Policía Nacional. También se realiza un acompañamiento integral a las mujeres. Desde el área jurídica se ha determinado actuar, previa autorización expresa y por escrito de las mujeres, en representación de las mismas ante los órganos judiciales con el fin de evitar en la medida de lo posible la exposición de éstas en aquellos trámites en los que no sea indispensable ni necesaria su presencia. Esto hace que, el área jurídica, esté especialmente en coordinación con Juzgados y Colegio de Abogados a fin de garantizar el derecho de defensa de las mujeres.

4.2.3. Demandas realizadas por las mujeres nuevas

La principal demanda realizada por las mujeres al solicitar atención en el Centro es el empleo, seguida de la de formación, estando ambas demandas relacionadas con la proyección de un futuro alejado de la prostitución, que debe necesariamente pasar por una oferta laboral precedida, en muchos de los casos, por formación especializada que facilite el acceso al mercado laboral. En segundo lugar, están las demandas relacionadas con el área social; en tercer lugar, se encuentra el asesoramiento jurídico, poniendo de manifiesto la necesidad de las mujeres de un continuo acompañamiento en cuanto a información de sus derechos, mayoritariamente los relacionados con los procesos de extranjería, que suponen el 51.95% del total de las atenciones jurídicas prestadas durante 2022.

Al igual que en años anteriores, la atención que se sitúa como la menos demandada es la de salud, debido a que las víctimas de trata, al encontrarse en situaciones de mera supervivencia (alojamiento, manutención, etc.), dejan en un segundo plano necesidades tan básicas como la del propio cuidado.

4.2.4. Área formativa y laboral

Constituyen estas áreas un servicio de apoyo para la inserción socio laboral efectiva de mujeres que están siendo atendidas por la Red Municipal de Atención a Víctimas de Trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, siendo su objetivo impulsar el empoderamiento y la mejora de la empleabilidad a través de itinerarios individualizados de inserción, fomentado el logro de su autonomía económica a través del empleo y promoviendo la sensibilización entre los empleadores en materia de violencia de género.

El número total de atenciones en el área de empleo durante 2022 han sido de 3.996.

Han participado 264 mujeres en acciones de mejora de la empleabilidad, 488 mujeres en otras acciones de apoyo a la empleabilidad a través de píldoras formativas y búsquedas activas de empleo, lográndose 111 nuevas inserciones laborales. Para ello, a lo largo del año, se han realizado un total de 72 acciones formativas para la mejora de la empleabilidad. Se ha contactado con 65 empresas y entidades colaboradoras, entre las que destacan, entre otras, Fundación Integra, Ferrovial Servicios S.L, Fundación Adecco, Clece, Fundación Triangle, Carrefour, SISIFO, S. Coop. Ma y Agencia para el Empleo. Se han derivado a las distintas entidades colaboradoras un total de 143 mujeres y a 352 mujeres se les han enviado distintas ofertas de empleo.

Desde el área formativa y laboral se han realizado un total de 28 acciones de difusión y sensibilización, entre las que hay que destacar el mapeo de entidades y servicios y la participación en Mesa de Empleo del Distrito.

Los itinerarios formativos del Ayuntamiento de Madrid

Estos constituyen un servicio de apoyo para la inserción socio laboral de mujeres que están siendo atendidas por la Red Municipal de Atención a Víctimas de Trata con fines de explotación sexual y otros abusos derechos humanos en contextos de prostitución, siendo su objetivo impulsar el empoderamiento, mejorar la capacitación para el empleo y mejorar la empleabilidad para fomentar y facilitar su inserción laboral y, con ello, su autonomía económica a través del empleo efectivo.

Se han realizado dos Itinerarios formativos en 2022, uno de Auxiliar de Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales y otro de Certificado de Profesionalidad de nivel I, de actividades Auxiliares de Comercio y el marketing, con una carga horaria de 480 horas por itinerario. En ellos han participado 25 mujeres; todas ellas han concluido con éxito el Itinerario formativo.

4.2.5. Acciones de coordinación, sensibilización y visibilización

Las acciones de coordinación con otras entidades han ascendido a un total de 1.140. Estas coordinaciones han estado en relación con expedientes de mujeres en intervención en el Centro de atención integral “Concepción Arenal”. Algunas de las coordinaciones se han llevado a cabo en el marco de los protocolos de actuación entre el dispositivo municipal y otras entidades o recursos: Procedimiento de Actuación

Coordinada entre la Red Municipal de Atención a Mujeres en contextos de Prostitución y/o Victimas de Trata y Samur Social. Procedimiento de Actuación Coordinada entre los diferentes dispositivos de la Red Municipal de Atención a Mujeres en contextos de Prostitución y/o Victimas de Trata, Protocolo de coordinación con Proyecto Esperanza y Procedimiento de coordinación con los Centros de Madrid Salud.

En cuanto a la labor de visibilización, así como sensibilización del dispositivo municipal, se ha participado en 6 jornadas formativas, 2 eventos relativos a la entrega de diplomas, participación en el acto de conmemoración del 25 N, así como en 6 mesas de trabajo conjunto con otras redes, asistiendo a un total de 41 sesiones de trabajo

4.3. Centro de emergencia para víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución.

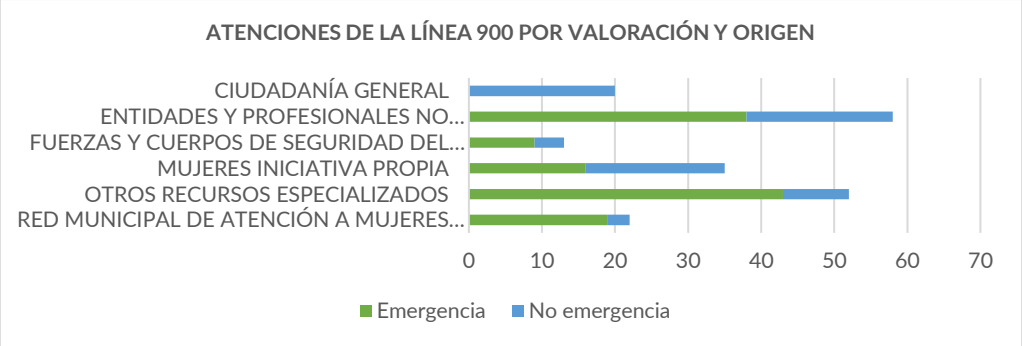
Centro de emergencia para víctimas de trata			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, acompañadas o no por menores a su cargo		
Objetivo	Alojamiento protegido temporal, seguro e inmediato y atención integral especializada en situaciones de emergencia.		
nº de mujeres que acceden al alojamiento protegido en 2022 (total)	82	definición de personas usuarias	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
nº de mujeres que rechazan acceder al alojamiento protegido en 2022 (total)	21		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas disponibles en Centros de emergencia	15		
Presupuesto en 2021	846.978,00	% ejecutado	100
Recurso web	Centro de emergencia para víctimas de trata - Ayuntamiento de Madrid	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Nº de mujeres y menores nuevos: 78		
principales indicadores de resultados	Fin de estancia de las mujeres por cumplimiento de objetivos: 67 Nº de mujeres y menores: 52/15		

El acceso a este recurso se realiza directamente mediante llamada a la línea gratuita 900 o bien por derivación de otros recursos generales o especializados

4.3.1. Atención de Línea Telefónica Emergencia 24 horas

Se han atendido un total de 200 llamadas en el teléfono 900, de las cuales 125 eran de emergencia. Algunas de estas llamadas han supuesto un inicio de coordinación con diferentes entidades para valorar cada uno de los casos.

148. GRÁFICA DE ATENCIONES DE LA LÍNEA 900 POR VALORACIÓN Y ORIGEN

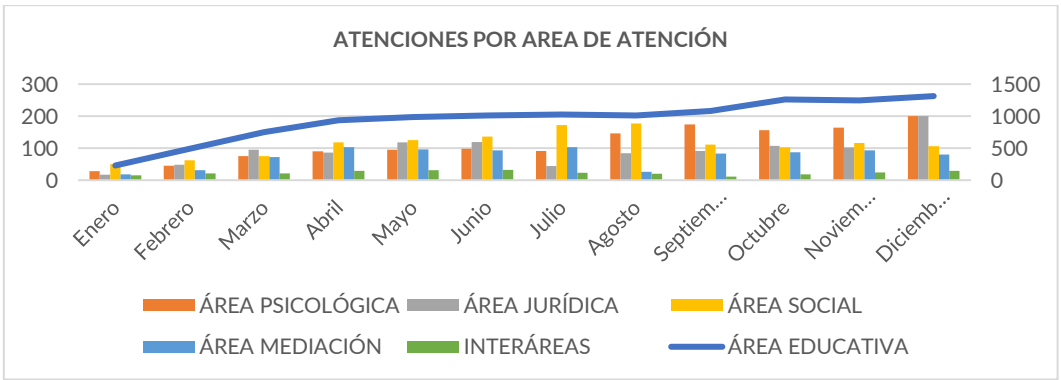


Analizadas las llamadas según valoración de emergencia y recursos atendidos, se observa que las atenciones de emergencia han sido mayoritarias en todos los sectores de origen salvo en el caso de ciudadanía general, en el que el total de las llamadas han sido de no emergencia. Así mismo se verifica que en el caso de mujeres que llaman por iniciativa propia, el número de llamadas de Emergencia y No Emergencia es semejante y ello es debido a que, aunque llaman mujeres en contextos de prostitución, su llamada no siempre está relacionada con una situación de emergencia sino que, han sido atendidas en la Línea 900 para posteriormente ser derivadas a servicios médicos o en su mayoría, al Centro Concepción Arenal, al ser una demanda de atención ambulatoria.

4.3.2. Centro de Emergencia

A lo largo del año 2022 han sido acogidas en el Centro de Emergencia un total de 82 personas en ambas fases, 64 mujeres y 18 menores a su cargo. Se han realizado 16.322 atenciones, de las que 11.340 lo han sido en el área educativa, 1.362 en el área psicológica, 1.350 en el área social, 1.111 en el área jurídica, 885 en el área de mediación, siendo las restantes actuaciones interáreas. Igualmente, se han realizado 1.445 coordinaciones con otros servicios.

149. GRÁFICA DE ATENCIONES POR ÁREA DE ATENCIÓN



El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo

4.4. ALOJAMIENTO PROTEGIDO

4.4.1. Fase I - Piso Protegido – (casa pandora)

Alojamiento Protegido CASA PANDORA			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución		
Objetivo	alojamiento protegido encargado de garantizar la protección, manutención, alojamiento, accesibilidad y seguridad de las mujeres, realizándose un programa de intervención social que asegure su recuperación integral.		
nº de personas alojadas en 2022 (total)	25	definición de personas usuarias	mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
nº de atenciones realizas en 2022 (total)	6.531		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas disponibles en 2022	10		
Presupuesto en 2022	333.960,00 €	% ejecutado	99,99
Recurso web		perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Nº de mujeres y menores nuevos: 9/7		
principales indicadores de resultados	Fin de estancia de mujeres por cumplimiento de objetivos: 11		

Dispone de 10 Plazas de alojamiento para mujeres solas o acompañadas por hijos/as a cargo, víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución. Funciona en horario ininterrumpido las 24 horas del día, los 365 días del año, bajo una perspectiva integradora.

A lo largo del año 2022 se han realizado un total de 6.531 atenciones, de las que 4.530 lo han sido en el área educativa, 1.349 en el área psicológica, 318 en el área jurídica, 168 en el área social y el resto han sido actuaciones interáreas y talleres grupales. El número de coordinaciones durante dicho año ha sido de 1.136.

El perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas se desarrolla en el anexo.

4.4.2. Fase II – Piso Semiautónomo

Piso semiautónomo			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución		
Objetivo	alojamiento al que se accede tras culminar la recuperación en el Alojamiento Protegido para facilitar a las mujeres su incorporación social en condiciones de autonomía plena.		
nº de personas alojadas en 2022 (total)	10	definición de personas usuarias	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución
nº de atenciones en 2022 (total)	2.076		
Tasa de cobertura	100%		
Plazas en 2022	8		
Presupuesto en 2022	222.640,00	% ejecutado	99,99
Recurso web		perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Nº de mujeres y menores nuevos: 4/4		
principales indicadores de resultados	Fin de estancia de las mujeres por cumplimiento de objetivos: 1		

A lo largo del año 2022, el total de personas alojadas ha sido de 10 (6 mujeres y 4 menores). Se han realizado un total de 2.076 atenciones, que son de carácter socioeducativo, puesto que la atención psicológica y asistencia jurídica (si procede) se llevan a cabo desde el centro “Concepción Arenal”. Dado que la estancia se plantea por un periodo máximo de 6 meses, la intervención educativa se centra en realizar un plan de ahorro, potenciar la autonomía de las mujeres, acompañar la búsqueda activa de empleo y apoyar la búsqueda de alternativas habitacionales de cara a la salida definitiva.

4.5. CENTRO DE CRISIS 24 HORAS CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL

Centro de crisis contra la violencia sexual Pilar Estébanez			
Población a la que se dirige	Mujeres víctimas de violencia sexual y población en general		
Objetivo	Atender la emergencia en casos de violencia sexual mediante la atención inmediata y la intervención integral a corto y medio plazo que contribuya a encauzar la superación de las secuelas y facilite el acompañamiento a la mujer.		
nº de personas informadas en 2022 (total) a través de la línea 900	2.059	definición de personas usuarias	Mujeres víctimas de violencia sexual
nº de mujeres atendidas en 2022 (total)	1.291		
Tasa de cobertura	100%		
Presupuesto en 2022	1.121.439,00	% ejecutado	100
Recurso web	Centro de crisis contra la violencia sexual Pilar Estébanez - Ayuntamiento de Madrid	perfiles redes sociales	@MadridIgualdad
principales indicadores de procesos	Nº de Procedimientos implementados para la mejora de la atención y el trabajo en red:3		
principales indicadores de resultados	Nº de mujeres que denuncian tras su paso por el Centro: 291		

El acceso a este recurso puede realizarse directamente mediante llamada a la línea gratuita 900 o mediante acceso personal directo al Centro o bien por derivación de otros recursos generales o especializados.

4.5.1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA LÍNEA 900

Información y orientación de la Línea 900 se ha prestado a 2.059 personas sobre los derechos y recursos que asisten a la víctima de violencia sexual y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del Centro de Crisis, de las cuales 1.291 han sido víctimas de violencia sexual y las restantes 768 personas que han sido atendidas son familiares, profesionales u otras personas de apoyo de las víctimas, recursos y entidades que solicitan información así como población general, distribuidas tal y como muestra la siguiente tabla.

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN		
	N.º	%
A víctimas	1291	62,70
A familiares/entorno	259	12,58
A profesionales	137	6,65
A recursos y entidades	350	17,00
A población en general	22	1,07
TOTAL	2.059	100,00

4.5.2. INTERVENCIÓN EN CRISIS

De las 1.291 mujeres atendidas a través de la Línea 900, 827 han requerido exclusivamente actuaciones de información y orientación en relación con la violencia sexual, sobre sus derechos, formas de ejercerlos, servicios y funcionamiento del Centro y en 464 mujeres, se detectaron situaciones de emergencia y/o crisis que conllevaron, además de informar y orientar, una intervención en crisis, descritas en el apartado siguiente, de acuerdo con el siguiente desglose: en 296 de los casos, dicha intervención venía motivada por haber sufrido una agresión reciente que requería de una respuesta inmediata y urgente (emergencia); mientras que en 168 de ellos existía una situación de crisis (emocional, psicológica, social, legal) que requería atención social, jurídica y/o psicológica inmediata pero no conllevaba una emergencia en tanto en cuanto no fue preciso activar el acompañamiento para la intervención sanitaria, médico-forense y/o policial inmediatas que puede requerir la agresión reciente.

4.5.3. ATENCIÓN INTEGRAL PRESTADA EN EL CENTRO

A través de este programa se presta la atención integral dirigida a la recuperación de las mujeres sobrevivientes de violencia sexual que no se encuentran en crisis aguda. En este Programa se ubican los Servicios de Atención Social, Psicológica y Jurídica, cuyo objetivo es intervenir a medio plazo para la recuperación de las secuelas de la violencia

sexual que permita que la mujer vuelva a un estado de funcionamiento similar al anterior a la crisis, reduciendo y/o minimizando la sintomatología a largo plazo.

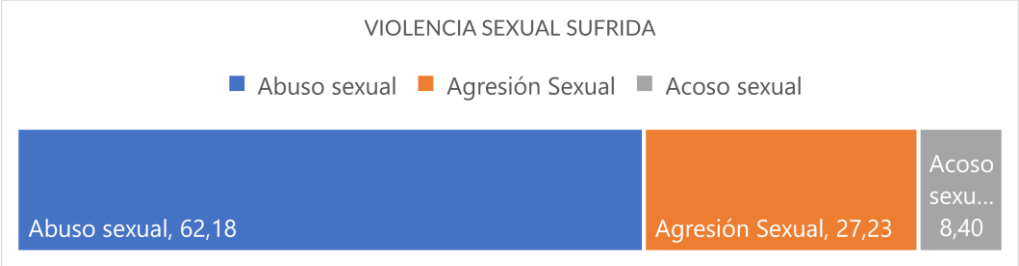
En el año 2022 se ha iniciado intervención integral con 497 mujeres. De ellas, 366 mujeres han sido atendidas previamente en intervención en crisis, y han continuado recibiendo atención integral; mientras que los 131 restantes, son usuarias con quienes se ha iniciado la intervención en el Programa de Atención integral, sin que hayan requerido con carácter previo recibir atención inmediata; ello por cuanto había sufrido violencia sexual en el pasado y no presentaban ninguna emergencia ni situación urgente que requiriera actuaciones de carácter inmediato. Además, han seguido recibiendo atención 204 mujeres, con quienes se comenzó la intervención en años anteriores. En total el número de mujeres atendidas con expedientes activos en este Programa durante 2022 ha sido de 701.

En 2022, se han emitido 94 informes a petición de Juzgados, habiéndose procedido por parte de las profesionales del Centro de crisis a su ratificación judicial en 17 ocasiones. Así mismo, se han realizado 200 acompañamientos presenciales a otras dependencias con 189 mujeres.

4.5.4. TIPOLOGÍA DE LA VIOLENCIA SEXUAL SUFRIDA

La tipología de la violencia sexual sufrida por la que demandan atención en mayor porcentaje las mujeres atendidas en el Centro de Crisis es el abuso sexual, que representa un 62,18% de los casos. En el 27,23% de los casos, la violencia sexual sufrida ha sido una agresión sexual, es decir, se ha hecho uso de la fuerza física o la intimidación para atentar contra la libertad sexual de la víctima. Los casos de acoso sexual tan sólo representan el 8,40% de los casos y el 2,18% restante se refiere a otro tipo de violencia. El 49,97% de las mujeres atendidas en el periodo, han requerido la atención en el Centro de Crisis por una agresión reciente. En relación con las mujeres mayores de edad, el 14,15% han recibido atención en el Centro en relación con episodios de violencia sexual sufridos en la infancia, y un 85,85% por violencia sexual durante la edad adulta.

150. GRÁFICA DE VIOLENCIA SEXUAL SUFRIDA



4.5.5. RELACIÓN CON EL AGRESOR

Sólo en un 15,46% de los casos, el agresor es una persona desconocida. Mayoritariamente los agresores son personas conocidas, destacando como en un 62,35% de los casos se trata de personas cercanas o del ámbito familiar de la víctima.

4.5.6. INTERVENCIONES Y COORDINACIONES PROFESIONALES

Las Intervenciones y coordinaciones profesionales realizadas en los Programas de Atención Inmediata y Atención Integral a corto y medio plazo, tanto con las mujeres como con familiares a lo largo del año han sido 8.353 intervenciones, que se desglosan en las siguientes áreas de intervención:

151. TABLA DE TIPOS DE INTERVENCIÓN POR ÁREAS PROFESIONALES

TIPOS DE INTERVENCIÓN POR ÁREAS PROFESIONALES					
	1ª ATENCIÓN	ATENCIÓN INDIVIDUAL	ACOMPAÑAMIENTO	ATENCIÓN. FAMILIARES	TOTAL ÁREAS
SOCIAL	595	1.571	29	119	2.314
JURÍDICA	496	1.832	159	131	2.618
PSICOLÓGICA	527	2.777	12	105	3.421
TOTAL	1.618	6.180	200	355	8.353

Se han realizado 1.527 coordinaciones con diferentes servicios y recursos con el fin de realizar un trabajo en red y coordinar las actuaciones a llevar a cabo desde cada ámbito general o especializado de intervención.

4.6. LOGRAR LA AUTONOMÍA SOCIOECONÓMICA Y SOCIOLABORAL DE LAS VÍCTIMAS

4.6.1. TALLERES DE APOYO A LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL CAUCES.

Talleres desarrollados por la Fundación Social Hijas de la Caridad mediante Convenio de Subvención Nominativa, dirigidos a la inserción sociolaboral de mujeres víctimas de violencia de género con un perfil de baja empleabilidad, preferiblemente mujeres mayores de 50 años, a través de cursos de formación, talleres de apoyo a la búsqueda de empleo y actuaciones de prospección e intermediación laboral.

A lo largo de 2022 se ha atendido a 105 mujeres, de las cuales 44 (41,9%) han realizado acciones formativas y 39 mujeres (37,14%) han obtenido un puesto de trabajo.

En el marco de la prospección laboral, la Entidad ha mantenido contacto con 230 empresas y ha firmado 16 convenios de colaboración entre las mismas.

Las acciones formativas realizadas han sido las siguientes:

- "Curso de limpieza en Centros e instituciones sociosanitarias"
- "Curso de apoyo al mayor en su domicilio"
- "Curso de formación básica prelaboral" (2 ediciones).
- "Curso de ayudante de cocina".
- "Curso de monitora de patio y comedor

4.6.2. TALLER DE FORMACIÓN PARA LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE VÍCTIMAS DE TRATA Y/O EXPLOTACIÓN SEXUAL EN LA CIUDAD DE MADRID

A través de una subvención nominativa, la Asociación APRAMP desarrolla este proyecto que tiene como objetivo fortalecer las capacidades de las mujeres víctimas de violencia, (trata y/o explotación sexual), en el acceso al empleo, facilitando su desarrollo profesional y autonomía económica, removiendo las barreras derivadas de su posición en el mercado laboral. Se realizan 2 ediciones formativas, con 12 mujeres en cada una de ellas, beneficiándose un total de 24 mujeres a lo largo del 2022.

4.6.3. CONVENIOS DE COLABORACIÓN TRAMITADOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

A través de estos convenios de colaboración, se ha facilitado a las mujeres de las redes municipales de violencia de género, acceder a formación específica y, en algunos casos, a inserción en el mercado laboral:

- En el ámbito del Foro de Empresas de la ciudad de Madrid, se firmó el siguiente Convenio, que tienen como objetivo la inserción en el mercado laboral de mujeres desempleadas procedentes de las Redes Especializadas Municipales de la Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género:
- Convenio con PREZERO "Escuela de Oficios": Durante el ejercicio 2022 se puso en marcha el curso de "Limpieza Viaria, zonas verdes y jardinería y triaje en planta" con una duración de 32 horas teóricas y 60 horas prácticas. En la formación teórica y práctica ofertada, han participado un total de 13 mujeres procedentes de ambas redes especializadas, habiéndose incorporado al mercado laboral 3 mujeres a la finalización del convenio.
- Convenio de colaboración con Programas de Formación y Empleo de la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid: En el marco de este Convenio, durante el ejercicio 2022 se ha trabajado con un total de 646 de las cuales 186 mujeres se han incorporado a lo largo del 2022, 86 proceden de la Red de atención a otras violencias (víctimas de trata y otros abusos de

derechos humanos en contextos de prostitución) y 560 proceden de la Red de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género de pareja o expareja.

Número de contratos formalizados a través de ofertas directas e indirectas: 1.335. Respecto a la modalidad de contrato, el 75 % de los contratos formalizados son temporales.

Del total de mujeres participantes en el Convenio en el año 2021/2022, 340 mujeres, han tenido al menos un contrato, lo que representa el 53%.

51 mujeres que han mejorado su empleabilidad a través de su participación en acciones formativas (cursos/certificados de profesionalidad, seminarios de competencias de acceso al empleo, competencias digitales).

4.6.4. OTRAS ACTUACIONES

Otro de los proyectos relevantes en el ámbito del Foro de Empresas de Madrid fue el Contrato que se formalizó con MERCAMADRID, para la realización de un Itinerario Formativo de "Actividades Auxiliares de Comercio" con una duración de 225 horas de Teoría y prácticas. Dicha acción formativa estaba vinculada a la obtención del Certificado de Profesionalidad de nivel de cualificación 1 de Formación Profesional, acreditado por MERCAMADRID FORMACION. En la formación teórica y práctica ofertada participaron un total de 11 mujeres procedentes de ambas redes especializadas, siendo todas ellas aptas tanto en la parte teórica como en la práctica del curso, adquiriendo los conocimientos y destrezas necesarias para incorporarse al mercado de trabajo como auxiliares de comercio. A la finalización del mismo 1 de las mujeres se ha incorporado al mercado laboral, en el mismo centro donde ha realizado las prácticas, de la empresa Supermercados Carrefour.

4.7. ASEGURAR LA REPARACIÓN DE LAS VÍCTIMAS Y DE SUS FAMILIAS

A través de este objetivo se pretende garantizar la reparación a las familias de las víctimas y a las sobrevivientes en sus tres dimensiones: reparación emocional, material y reparación simbólica, en especial en casos de asesinato machista.

Reparación emocional y material a través de la figura del Comité de Crisis, que se convoca cada vez que se produce un asesinato machista en el municipio de Madrid con el nombre de la víctima asesinada en cada ocasión. En 2022 se han constituido 3 Comités de Crisis, al haberse producido 3 feminicidios en la ciudad de Madrid. Se han emitido comunicados de condena en la web municipal y en las redes sociales del Ayuntamiento de Madrid sobre los 49 feminicidios ocurridos en el resto de las ciudades españolas durante 2022.

Reparación Simbólica: En el ámbito de la reparación simbólica se pretende potenciar una línea de memoria vinculada a las víctimas de violencia machista.

A lo largo del ejercicio 2022 se han llevado a cabo varias actuaciones realizadas para asegurar el empoderamiento y la reparación de las víctimas, destacando las siguientes:

- A finales del mes de julio se entregaron los diplomas a las 31 mujeres que finalizaron los itinerarios formativos a 31 de diciembre de 2021. El acto tuvo lugar en Casa de Fieras, de Retiro.
- A principios del mes de noviembre se entregaron los diplomas a las 13 mujeres que lograron acabar la formación teórico-práctica en disciplinas como triaje, parques y jardines y limpieza viaria, en el marco del Convenio con Prezero, pasando todas ellas a formar parte de la bolsa de empleo de Prezero. El acto tuvo lugar en Casa de Fieras, Retiro.
- A finales del mes de noviembre se realizó la entrega de diplomas a las mujeres que habían superado la formación teórica en Mercamadrid. Dicho acto tuvo lugar en las instalaciones de Mercamadrid.

Así mismo, durante este ejercicio se han llevado a cabo dos actuaciones de reconocimiento social y/o en memoria de las mujeres víctimas de violencia machista, en todas sus manifestaciones y supervivientes, coincidiendo con el 25 de noviembre "Dia internacional contra la violencia de género" y el 30 de julio "Día mundial contra la trata de personas".

Con ocasión del 25 de noviembre se celebró el acto institucional en el Palacio de Cibeles. A él asistieron: el Alcalde, la Vicealcaldesa, el Delegado del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social y los representantes de todos los grupos políticos de la Corporación municipal, así como del Consejo de las Mujeres. Se proyectó un video con una entrevista realizada a una víctima anónima de explotación sexual. Asimismo, se procedió a iluminar la fachada del Palacio y de la fuente de Cibeles de color morado.

Mientras que con ocasión del 30 de julio se procedió a iluminar la fachada del Palacio y de la fuente de Cibeles de color azul.

4.8. GARANTIZAR LA COORDINACIÓN DE LOS RECURSOS MUNICIPALES, AUTONÓMICOS Y NACIONALES

Para llevar a cabo este objetivo, desde la Dirección General se ha trabajado durante el ejercicio 2022 en la elaboración de protocolos de colaboración y coordinación con entidades públicas y privadas, destacando los siguientes:

4.8.1. En el ámbito de prostitución y trata, destacar las siguientes actuaciones:

- En el marco del Proyecto Transversal "Madrid Ciudad Segura para mujeres y niñas", conviene destacar la coordinación con ONU MUJERES, incluyendo, como buena práctica, en su informe de política global sobre innovación y tecnología, la gestión del Centro de Emergencia para víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, con objeto de seguir destacando acciones de ciudades y espacios públicos seguros.

- Participación en el mes de julio en la Tercera Ronda de Evaluación del Grupo de Expertos en la Lucha Contra la Trata de Seres Humanos (GRETA), celebrada en Delegación del Gobierno en Madrid.
- Constitución y participación en el grupo de trabajo integrado por la Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid, la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid, la Oficina de Atención a Víctimas de Delitos y el Colegio de Abogados de Madrid al objeto de mejorar y consolidar la colaboración interinstitucional, impulsar la actuación coordinada en la implementación de las políticas públicas contra las violencia de género en todas sus manifestaciones y garantizar la optimización de los recursos públicos y la prestación de una atención y protección integral de calidad a las víctimas.
- Coordinación con la Unidad de Igualdad de la Universidad Complutense de Madrid
- Coordinación y colaboración con Colegios Mayores Universitarios (Colegio Mayor Mendel y Residencia Universitaria TAGASTE) para la realización de acciones de información y sensibilización contra la violencia sexual.

4.8.2. En el ámbito de la violencia sexual:

- En el ámbito de la violencia sexual se ha mantenido coordinación y colaboración con la Dirección General de Salud Pública de la Comunidad de Madrid en el marco del Protocolo de Asistencia Sanitaria Urgente y Coordinada a víctimas de violencia sexual (CÓDIGO VISEM), de ámbito autonómico, formando parte y participando tanto en el grupo de trabajo para su elaboración, en su puesta en marcha el 1 de julio de 2022 e integrándose y participando activamente en la comisión técnica de seguimiento del mismo. Conviene destacar a tal efecto, la activa participación en la actualización de dicho Protocolo en octubre de este mismo año, motivada por un lado por la entrada en vigor de la Ley 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual y por otro, por las cuestiones planteadas por los profesionales y la coordinación con referentes VISEM tras los primeros meses de implantación.

4.8.3. En el ámbito de la violencia de género en pareja/expareja, destacar las siguientes actuaciones:

- Colaboración con la Brigada de Extranjería a fin de obtener cita para la regularización de la situación de extranjería de las mujeres víctimas de violencia de género en todas sus manifestaciones. Durante 2022 se han tramitado 308 peticiones de cita a la Brigada de Extranjería, de las cuales 264 corresponden a peticiones realizadas por la red de atención a víctimas de violencia en el ámbito de la pareja/expareja y 44 a otras violencias. EL número de mujeres que han conseguido gestionar sus citas a través de esta colaboración han sido 167, 132 víctimas de violencia en el ámbito de la pareja/expareja y 35 de otras formas de violencia.
- Premio Innovación Social al Proyecto: “Unidad Móvil de atención psicosocial especializada en violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja en situación de emergencia”. Se trata de un proyecto pionero que nace con el

propósito de facilitar el acceso a la atención especializada en el contexto de la emergencia y la urgencia posibilitando acercar el servicio y la intervención in situ en aquellos casos en los que la mujer presenta con dificultad para trasladarse al SAVG 24h para recibir atención.

- Participación en la mesa redonda "La intervención profesional del trabajador/a social en servicios y dispositivos específicos para dar respuesta a la emergencia social", de la I Jornada de Trabajo Social en Emergencias del Colegio de Trabajo Social de Madrid.

*La tasa de cobertura de los recursos de la Red Municipal de Violencia de Género asciende al 100% puesto que todas las mujeres de la Ciudad de Madrid víctimas de violencia de género en todas sus manifestaciones, que acuden a nuestros recursos son atendidas en los mismos, no habiéndose detectado hasta la fecha un déficit de plazas en los recursos residenciales ni incremento de demanda en los recursos ambulatorios que permita indicarnos que nuestra cobertura es insuficiente.

ANEXO. BLOQUE XIV. IGUALDAD

1. SUBVENCIONES DE CONCURRENCIA COMPETITIVA PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

152. TABLA DE SUBVENCIONES DE CONCURRENCIA COMPETITIVA PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	Nº DE PLAZAS	CANTIDAD CONCEDIDA
FUNDACIÓN BALIA POR LA INFANCIA.	"FORMACIÓN PARA LA INSERCIÓN LABORAL DE MUJERES EN RIESGO", siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario, mujeres en riesgo en los Distritos de Tetuán y Latina.	65	30.000 €
ONDA MERLÍN COMUNITARIA RADIO SURESTE	"FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y LA FORMACIÓN DE LAS MUJERES, EN COMUNICACIÓN, CON PERSPECTIVA DE GÉNERO CON LA RADIO COMUNITARIA COMO HERRAMIENTA", siendo su ámbito de actuación la participación y el colectivo destinatario, la población en general.	115	30.000 €
ASOCIACIÓN PROYECTO SAN FERMÍN	"ESPACIO DE GÉNERO 2022": siendo su ámbito de actuación la participación y el colectivo destinatario, mujeres en riesgo en el Distrito de Usera.	155	29.622 €
ASOCIACIÓN ESLABON INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE EMPLEO	ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL DE MUJERES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL, siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario, mujeres en riesgo en los Distritos de Carabanchel y colindantes.	40	26.009 €
ABIERTO HASTA EL AMANECER S.COOP.MAD.	"CRE@RED", siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario, mujeres en riesgo en los Distritos de Puente de Vallecas y Villa de Vallecas.	60	23.000 €
GRUPO LABOR	"LABORUNE": siendo su ámbito de actuación la participación y el colectivo destinatario mujeres en riesgo en el Distrito de Villaverde.	25	21.356 €
ASOCIACIÓN BARRÓ	"ALUNÉ: COMPETENCIAS BÁSICAS Y PROMOCIÓN SOCIAL PARA FAVORECER LA INCLUSIÓN ACTIVA": siendo su ámbito de actuación la inserción social y el colectivo destinatario la población gitana en los Distritos de Puente y Villa de Vallecas	110	20.000 €

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	Nº DE PLAZAS	CANTIDAD CONCEDIDA
FUNDACIÓN ADSIS,	"AFIANZAR LA IGUALDAD DE GÉNERO, EL EMPODERAMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES EN LA CIUDAD DE MADRID", siendo su ámbito de actuación la participación y el colectivo destinatario mujeres en riesgo integrantes de la población en general.	60	20.000 €
ASOCIACIÓN DE COLABORADORES CON LAS PRESAS, (ACOPE)	"CASA DE ACOGIDA PARA CONTRIBUIR A LA IGUALDAD DE GÉNERO DE LAS MUJERES RECLUSAS Y FAVORECER SU REINSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL", siendo su ámbito de actuación la inserción social y el colectivo destinatario las mujeres reclusas y exreclusas de la población en general.	14	20.000 €
ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL CULTURAS UNIDAS,	"PROYECTO RESPONDIENDO": siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario mujeres en riesgo del Distrito Centro	40	20.000 €
ASOCIACIÓN EDUCACIÓN CULTURA Y SOLIDARIDAD,	"MUJER 40 + "REINVENCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL ANTE LA CRISIS EN EL BARRIO DE SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES" siendo su ámbito de actuación la inserción social y el colectivo destinatario población en general del Distrito de Villaverde	70	20.000 €
ASOCIACION CULTURAL NORTE JOVEN,	"MUJERES HACIA EL EMPLEO" siendo su ámbito de actuación la inserción social y el colectivo destinatario mujeres en riesgo integrantes de la población en general.	15	20.000 €
ECOS DO SUR	"MANOS INVISIBLES V": siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario mujeres en riesgo del Distrito de Tetuán.	69	20.000 €
ASOCIACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DEL MENOR PAIDEIA	"JUEBES (JUVENTUD EN BUSCA DE EMPLEO)": siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario mujeres en riesgo del Distrito de Arganzuela y Centro.	130	20.000 €
ASOCIACIÓN CULTURAL, LA KALLE	"ITINERARIO DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL EN COMERCIO Y DISTRIBUCIÓN": siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario población en general del Distrito de Puente de Vallecas.	40	20.000 €

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	Nº DE PLAZAS	CANTIDAD CONCEDIDA
ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL LA RUECA	"VENUS. ROMPIENDO LA BRECHA DIGITAL DE GÉNERO": siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario población en general	75	20.000 €
ASOCIACIÓN LA TORRE DE HORTALEZA	"NOSOTRAS=GANAMOS TOD@S" siendo su ámbito de actuación la participación y el colectivo destinatario población en general	27	20.000 €
FUNDACIÓN MUJERES	"PROGRAMA DE EMPODERAMIENTO DE MUJERES PARA EL EMPLEO": siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario mujeres desempleadas	50	20.000 €
ASOCIACIÓN OTRO TIEMPO	"CONSTRUYENDO REDES DE BUEN TRATO" siendo su ámbito de actuación el empoderamiento y el colectivo destinatario población en general	64	20.000 €
ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PLAN COMUNITARIO DE CARABANCHEL ALTO	"ESCUELA COMUNITARIA DE CARABANCHEL: IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN" siendo su ámbito de actuación la participación y el colectivo destinatario población en general de los Distritos de Latina y Carabanchel	150	20.000 €
YMCA	"CAPACITACIÓN Y EMPODERAMIENTO DE MUJERES PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO": siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario mujeres en riesgo del Distrito de Carabanchel, Usera, Latina y Villaverde	35	20.000 €
FUNDACION RANDSTAD	"MUJERES CAPACITADAS" siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario mujeres con discapacidad de la población en general	80	20.000 €
FUNDACIÓN DOLORES SOPEÑA	"ITINERARIOS INTEGRADOS PARA LA INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL DE MUJERES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN, siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario mujeres en riesgo del Distrito de Puente de Vallecas	35	20.000 €

ENTIDAD	PROYECTO SUBVENCIONADO	Nº DE PLAZAS	CANTIDAD CONCEDIDA
FUNDACIÓN NANTIK LUM	"PROGRAMA CREA: MICROFINANZAS PARA MUJERES" siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario mujeres en riesgo de los Distritos: Centro, Chamberí, Ciudad Lineal, Hortaleza, Moratalaz, Puente de Vallecas y Tetuán.	100	19.957 €
ASOCIACION DE MUJERES ESPAÑOLAS GITANAS ROMISERSENI	"ROMPIENDO BARRERAS, CONSTRUYENDO IGUALDAD" siendo su ámbito de actuación la inserción social y el colectivo destinatario población gitana de los Distritos de Usera y Villaverde.	60	15.999 €
ASOCIACIÓN DE COOPERACIÓN Y APOYO SOCIAL A LA INTEGRACIÓN ESCOLAR	"AGNÓDICE-MUJERES USERA 2022": siendo su ámbito de actuación la participación y el colectivo destinatario mujeres en riesgo en el Distrito de Usera.	66	15.640 €
ASOCIACIÓN CAMINAR	"MUJERES EN "EL RUEDO": siendo su ámbito de actuación la inserción social y el colectivo destinatario mujeres en riesgo en el Distrito de Moratalaz	40	15.000 €
ASOCIACIÓN ARCO IRIS,	"ESKAPE": siendo su ámbito de actuación la inserción social y el colectivo destinatario las mujeres reclusas y exreclusas de la población en general.	20	12.997 €
ASOCIACIÓN ATIEMPO,	"ESPACIO MUJER: TU TIEMPO, TU ESPACIO" siendo su ámbito de actuación el empoderamiento y el colectivo destinatario mujeres en riesgo de los Distritos de Moratalaz y Puente de Vallecas	50	10.000 €
FUNDACIÓN SENARA	"MUJERES EN RED" siendo su ámbito de actuación la inserción laboral y el colectivo destinatario mujeres en riesgo del Distrito de Usera	25	7.414 €
FUNDACIÓN PADRE GARRALDA HORIZONTES ABIERTOS	"IGUALANDO TALENTOS" siendo su ámbito de actuación la inserción social y el colectivo destinatario mujeres en riesgo del Distrito de Villa de Vallecas y Tetuán	10	8.547 €
ASOCIACIÓN DE FAMILIARES, AMIGOS DE ENFERMOS MENTALES DE MORATALAZ, (AFAEMO)	"DECONSTRUYENDO EL GÉNERO": siendo su ámbito de actuación el empoderamiento y el colectivo destinatario personas con discapacidad del Distrito de Moratalaz	25	3.063 €
TOTAL	32 proyectos	1.920	608.604 €

ANEXO. BLOQUE XVI. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GENERO

1. RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DE LA PAREJA Y EXPAREJA

1.1. S.A.V.G. 24 HORAS.

El SAVG 24 horas, es un servicio especializado en la atención de emergencia a mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja, constituyéndose en la principal puerta de entrada a la Red Municipal. El acceso puede producirse por iniciativa de la mujer o por derivación de otros recursos.

Dispone de un teléfono de información gratuito, el 900222100; una línea telefónica dependiente de la Unidad de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor (UAPMMM) de Policía Municipal, para agilizar la intervención policial en caso de ser necesaria, aunque las mujeres pueden acudir directamente al servicio, sin necesidad de cita previa.

Se Presta atención social, psicológica, jurídica y socioeducativa. Paralelamente a la intervención individualizada, el servicio desarrolla una intervención grupal para mujeres en fase inicial de toma de decisiones (talleres informativos con frecuencia semanal: “Taller informativo psicosocioeducativo” y “Taller Jurídico-social”) con el objetivo de promover la toma de conciencia de su situación. Asimismo, se llevan a cabo intervenciones grupales de prevención secundaria y detección precoz junto a otros Servicios Sociales de carácter generalista y/o especializado.

1.1.1. Análisis sociodemográfico.

El perfil sociodemográfico se obtiene de los casos atendidos por primera vez en el año 2022 para obtener la evolución anual del perfil de la demanda; solamente la nacionalidad y situación administrativa se analiza también en relación a los casos que son reingresos.

a) Nacionalidad y Situación Administrativa.

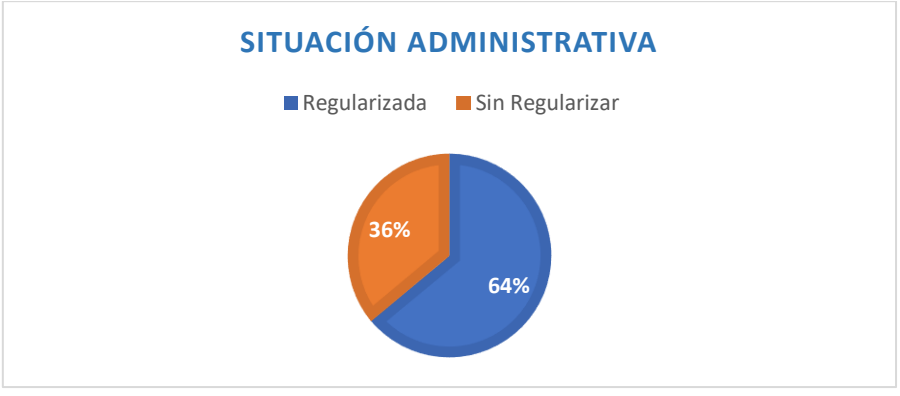
El 61% de las mujeres atendidas por primera vez son española, si bien se ha producido un descenso del 5% de mujeres españolas respecto al año anterior.

Respecto a las mujeres extranjeras, Perú es el país mayoritario de procedencia de las mujeres migradas, (108 mujeres), lo que supone el 16% sobre el total de las mujeres migradas, 45 mujeres más que en el año. El segundo país de procedencia corresponde a Colombia (11,5% del total de las mujeres migradas,) le sigue Venezuela (9,6%), Honduras (8,4%), Marruecos (7,6%), Paraguay (6,7%), Rumanía (6,4) y Ecuador (5,2%).

En cuanto a su situación administrativa, del total de 683 mujeres extranjeras, un 64% (437 mujeres) cuentan con autorización de residencia y /o de trabajo, mientras que un 36% (246 mujeres) se encuentran en situación administrativa irregular. El país de origen con mayor porcentaje de mujeres que se encuentran en situación no regularizada es Perú (23%), seguido de Colombia (18%), Venezuela (7%) y Paraguay (6%).

153. GRÁFICA DE NACIONALIDAD DE LAS MUJERES

154. GRÁFICA DE SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MUJERES

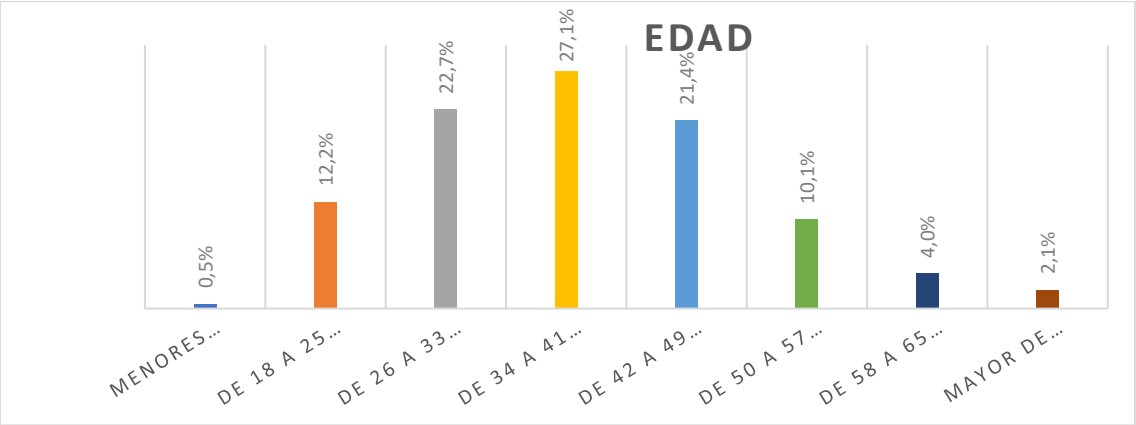


Fuente: Memoria savg2022.

b) Edad.

La edad media de las mujeres atendidas es de 37 años, siendo la más joven de 16 años y la de mayor edad de 93 años. El mayor porcentaje de mujeres se sitúa entre los 34 a 41 años. Estos datos se mantienen similares al año 2021.

155. GRÁFICO CON LA DISTRIBUCIÓN POR FRANJAS DE EDAD



Fuente: Memoria SAVG 2022.

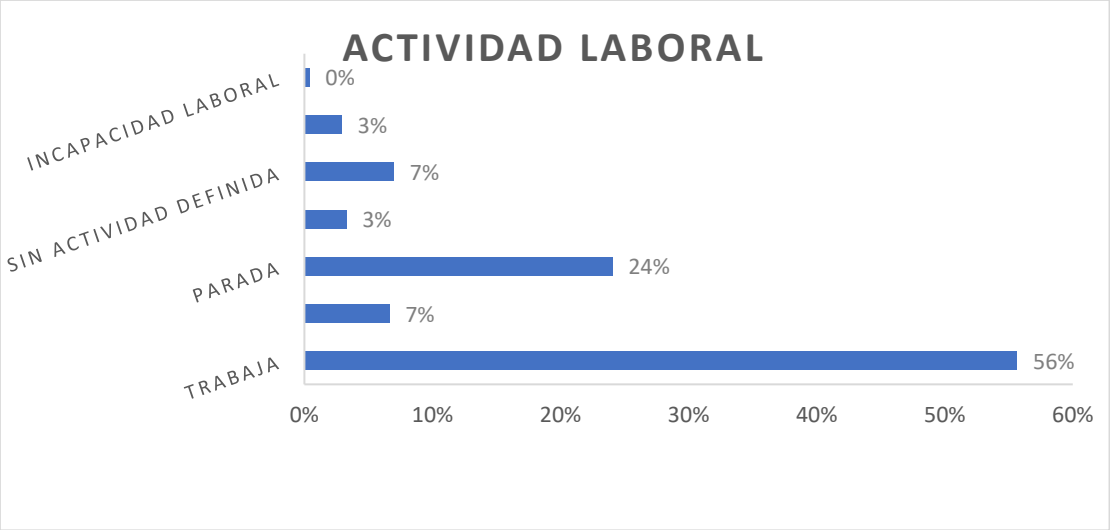
c) Nivel de estudios.

Al igual que en 2021, el nivel de estudios mayoritario corresponde a mujeres con estudios universitarios, siendo el 24,8% de las mujeres atendidas.

d) Situación laboral.

El 56% de mujeres están trabajando cuando acuden por primera vez al SAVG nuestro Servicio. En situación laboral de desempleo se encuentran el 24 %, seguida de las mujeres sin actividad laboral fuera del hogar 7%.

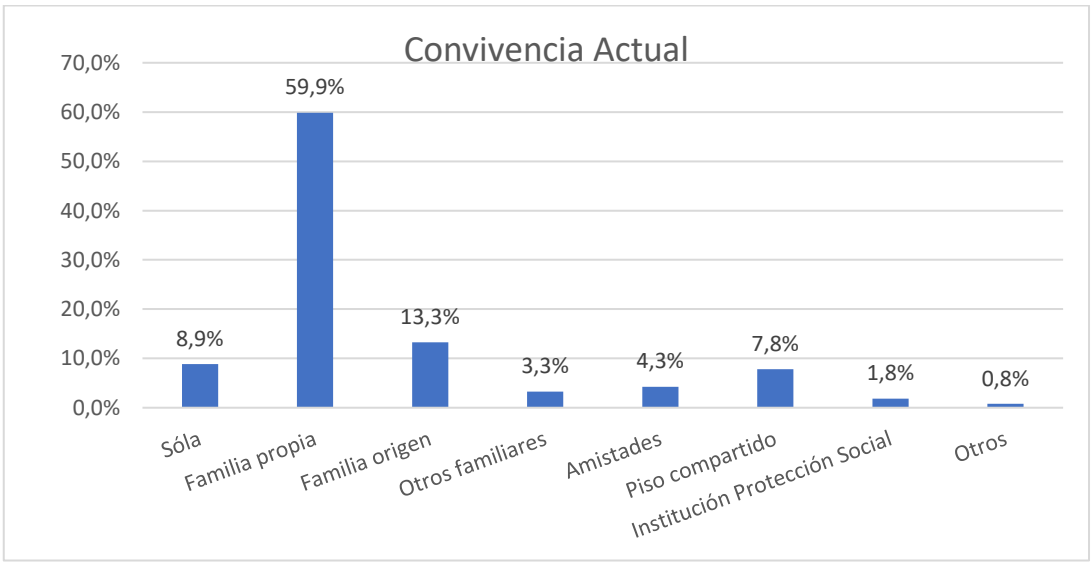
156. GRÁFICA DE ACTIVIDAD LABORAL DE LAS MUJERES 2022



e) Alojamiento.

El 60% de las mujeres convive con su familia propia. Le siguen en menor proporción las mujeres que viven con su familia de origen (13%), solas (9%), en piso compartido (7%), en instituciones de protección social (2%), entre ellas en recursos para personas en situación de sinhogarismo y Samur Social, y un 0,65% se encuentran en situación de calle.

157. GRÁFICA DE SITUACIÓN DE CONVIVENCIA DE LAS MUJERES



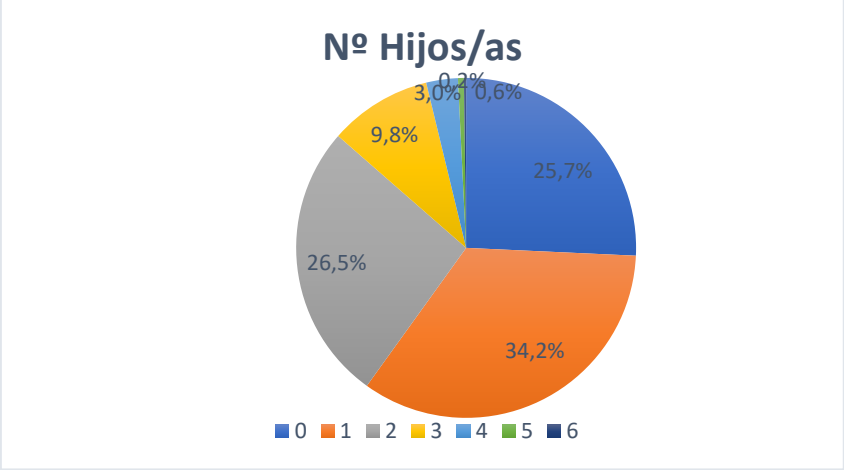
Fuente: Memoria SAVG 2022.

f) Existencia de hijas/os.

La mayor parte de mujeres atendidas tienen hijos a su cuidado (74,2%), produciéndose un descenso del 2,8% respecto al año anterior y un incremento del 3,3, % de las mujeres que no cuentan con hijos/as. A excepción de las

situaciones de emergencia, del total de mujeres atendidas por primera vez que tiene hijos, el 5.5 % acuden a su primer contacto con el recurso acompañadas de alguno/a de sus hijos/as menores, como medida de protección hacia sus hijos/as o como parte de su propio plan de seguridad para evitar que su pareja conozca que ha acudido al Servicio a pedir ayuda.

158. GRÁFICA DE NÚMERO DE HIJOS DE LAS MUJERES NUEVAS EN SAVG



Fuente: Memoria SAVG2022.

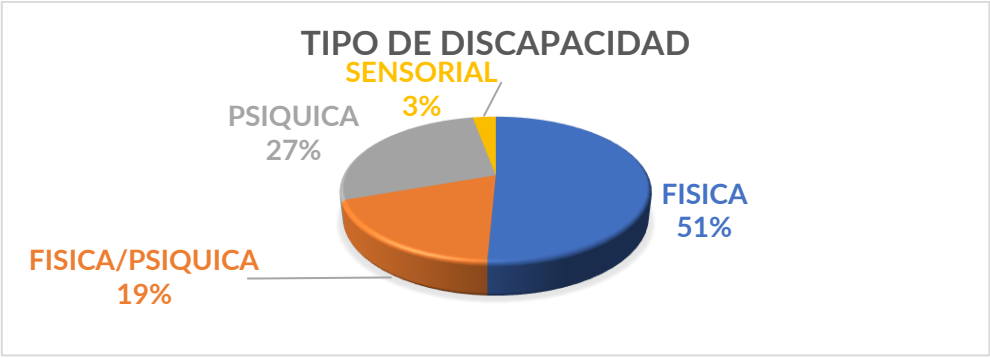
g) Gestación.

El 3% de las mujeres están embarazadas cuando llegan al servicio.

h) Discapacidad.

Se han atendido 69 mujeres que presentaban algún tipo de discapacidad: 50,7 % padecía discapacidad física, el 27,5% discapacidad psíquica, el 18,8% discapacidad física y psíquica y el 2,9% discapacidad sensorial. Este incremento en 22 mujeres respecto al año anterior se debe a la mejora de la accesibilidad a través de la actuación de la Unidad Móvil.

159. GRÁFICA DE TIPO DE DISCAPACIDAD DE LAS MUJERES ATENDIDAS



Fuente: Memoria SAVG2022

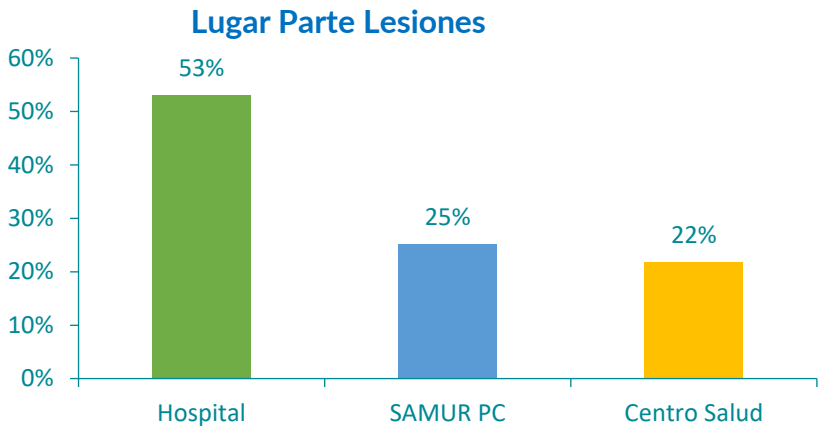
i) Situación Judicial.

El porcentaje de mujeres que acude al SAVG tras formular denuncia es del 17%. Este dato supone un descenso significativo respecto al año 2021, año en el que el 37% de las mujeres denunció. En cuanto al lugar de interposición de denuncia, ésta se presenta mayoritariamente en Comisaría de Policía Nacional.

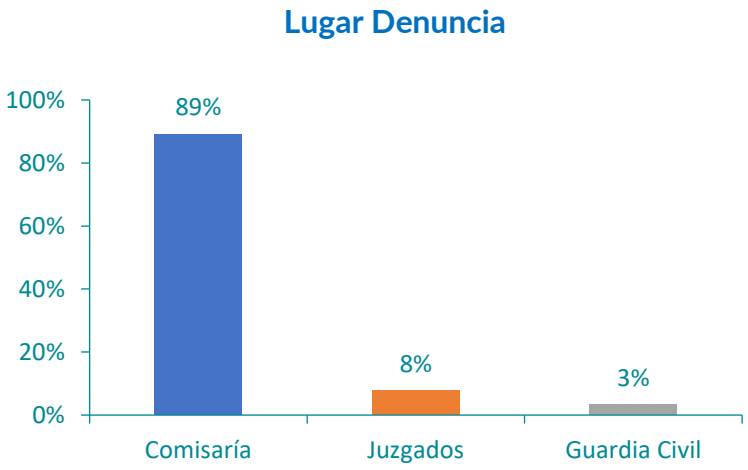
j) Parte de Lesiones.

Un 18,6% aportan un parte de lesiones la primera vez que acuda al SAVG, en su mayoría emitidos por hospitales, lo que supone un aumento de un 1,56% respecto a 2021.

160. GRÁFICA DE LUGAR DONDE SE EMITE EL PARTE DE LESIONES



161. GRÁFICA DE LUGAR DE DENUNCIA

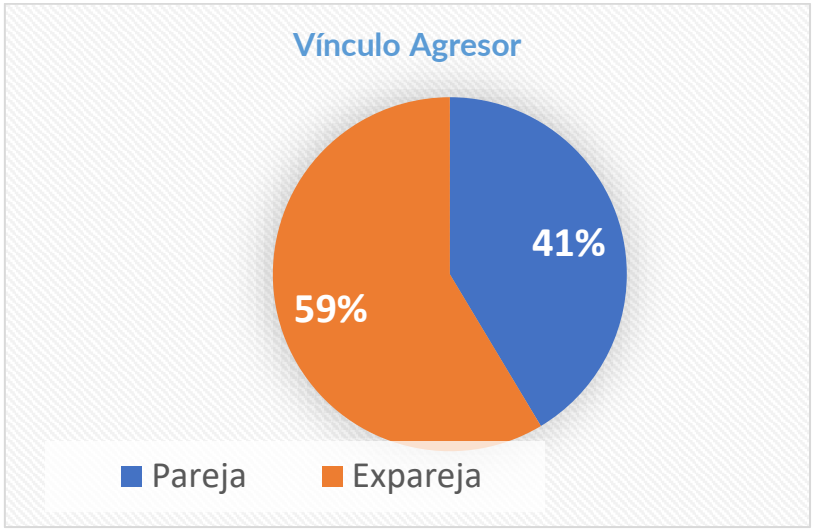


Fuente: Memoria SAVG2022

k) Vínculo con el agresor y situación de convivencia con éste.

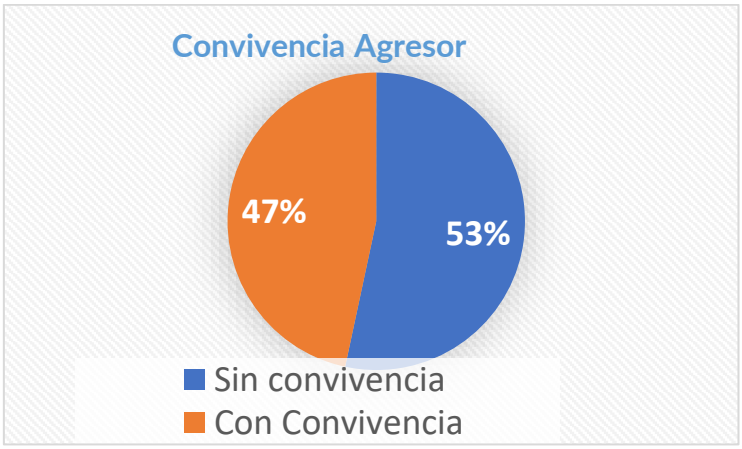
En un 59% el agresor es expareja de su víctima, frente al 41% que continúan siendo pareja, manteniéndose la tendencia respecto al año anterior. Destaca el hecho de que en un 6% de casos la mujer continúa conviviendo con agresor, pese a que son expareja, lo que supone un incremento importante del riesgo de agresión.

162. GRÁFICA DE TIPO DE VÍNCULO CON EL AGRESOR



Fuente: Memoria SAVG2022

163. GRÁFICA DE TIPO DE CONVIVENCIA CON EL AGRESOR



1.1.2. ALOJAMIENTO PROTEGIDO.

La Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en pareja y expareja dispone para las mujeres, sus hijas e hijos menores y otras personas dependientes de ellas que lo requieran, de una red de plazas de alojamiento protegido alternativo a su domicilio, que consta de:

- 1 Zona de Estancia Temporal, con un total de 15 plazas,
- Centros de Emergencia, con un total de 76 plazas
- 7 viviendas semiautónomas, con un total de 26 plazas, 6 de ellas destinadas a mujeres mayores de 60 años.

a) ZONA DE ESTANCIA TEMPORAL

Es un recurso temporal con un plazo máximo de estancia de 72 horas, al que se accede manera inmediata tras valoración y aceptación por parte de la mujer de la necesidad de alojamiento protegido. Si, tras la estabilización de la crisis en esos momentos iniciales, se valora la necesidad de continuar el proceso de intervención iniciado en alojamiento protegido se activará el alojamiento en Centro de Emergencia.

1.1.3. CENTROS DE EMERGENCIA

En la actualidad se dispone de 4 Centros de Emergencia, cuyo período máximo de estancia, salvo excepciones, es de 2 meses, distribuidos en diferentes zonas del municipio, lo que permite la asignación de plazas evitando las zonas de riesgo para cada mujer.

Estos centros prestan alojamiento protegido y cobertura de las necesidades básicas a personas alojadas, al tiempo que desarrollan un Plan de Atención Individualizado, que incluye atención social, socioeducativa, psicológica y asesoramiento jurídico.

a) Perfil Sociodemográfico.

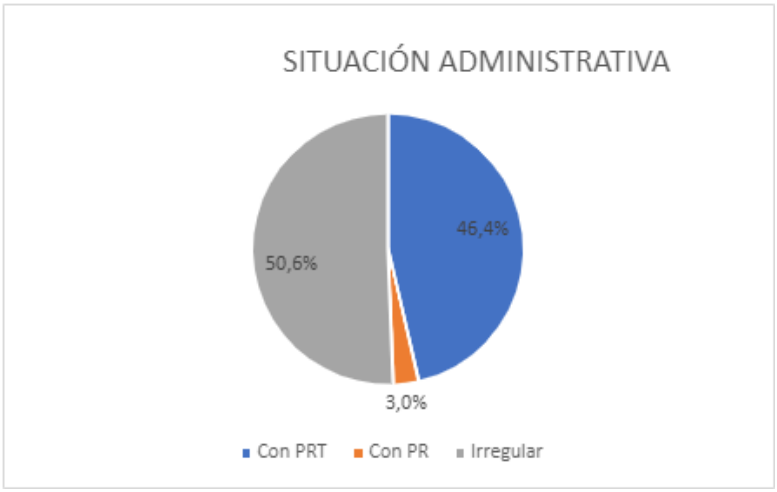
El perfil sociodemográfico se ha analizado en relación a los casos que ingresan en los Centros de Emergencia en 2022. Si se compara este perfil con el del total de mujeres atendidas por primera vez en el SAVG 24h, se observa que el de las mujeres que precisan activar este tipo de alojamiento protegido es un perfil de mayor vulnerabilidad en relación a las distintas variables analizadas.

i. Nacionalidad y Situación Administrativa.

El 35,1% de las mujeres son españolas y el 64,9% extranjeras, siendo la proporción inversa a la atención global del SAVG 24Horas. De estas últimas el 50,6% se encuentran en situación irregular en el momento del ingreso en el CE, un 46,4 % disponen de permiso de residencia y trabajo y un 3% sólo de residencia, siendo ésta una de las principales dificultades en la búsqueda de salidas autónomas de CE.

164. GRÁFICA DE NACIONALIDAD DE LAS MUJERES

165. GRÁFICA DE SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MUJERES EXTRANJERAS

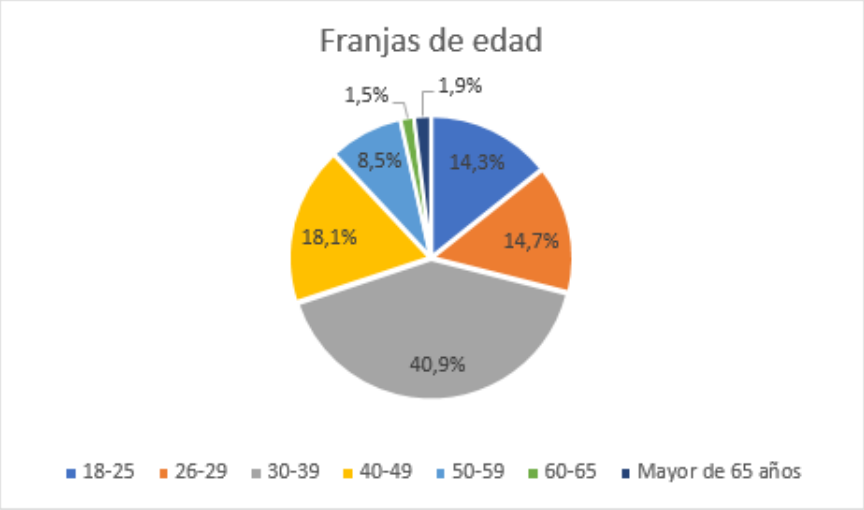


Fuente: Elaboración propia

ii. Edad.

El grupo de edad más numeroso es el de las mujeres de 30 a 39 años, seguido de las mujeres de 40 a 49 años, siendo la distribución porcentual por franjas de edades la siguiente:

166. GRÁFICA DE EDAD DE LAS MUJERES QUE INGRESAN EN CE



Fuente: Elaboración propia

iii. Nivel de estudios.

El nivel de estudios mayoritario corresponde a mujeres con estudios primarios, siendo el 37,8% de las mujeres atendidas, seguido de un 32% de mujeres con estudios secundarios.

iv. Situación laboral y económica.

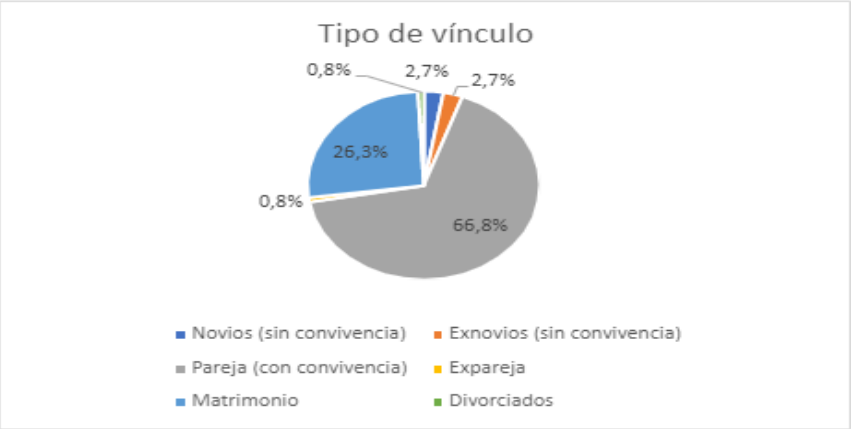
El 43,4% de mujeres se encuentran desempleadas, mientras que sólo un 14,6% están trabajando en el momento del ingreso. En relación a la incidencia de la violencia en la situación laboral, un 8,5% de mujeres han tenido que suspender la relación laboral o acogerse a la extinción de contrato por motivo de riesgo de localización por el agresor, y un 8,2% eran amas de casa. En menor medida, aparecen otras situaciones como, pensionista, estudiante, actividad no definida e incapacidad laboral.

Respecto a su situación económica, un alarmante 67,8% no tiene ningún tipo de ingreso económico, y entre las que tienen, éstos son muy bajos. Así, el intervalo entre 300 y 600€/mes es el más frecuente, con un 12,1% de las mujeres que ingresaron en los CE mientras que sólo el 0,8% tenía ingresos superiores a 1.500€/mes. La fuente principal procedencia de dichos ingresos es mayoritariamente el trabajo (47,19%), mientras que en un 31,46% de los casos se trata de diversas prestaciones sociales. Todo ello nos habla de una economía y una situación laboral muy precarizada.

v. Estado civil y relación con el agresor.

El 67,5% de las mujeres son solteras, frente a un 27,5% de casadas, un 5,1% de divorciadas y separadas. Sólo un 2,4% tienen registrada situación de pareja de hecho formalmente. En cuanto a la relación con el agresor en el momento del ingreso, la siguiente figura muestra el tipo de vínculo con éste.

167. GRÁFICA DE TIPO DE VÍNCULO CON EL AGRESOR

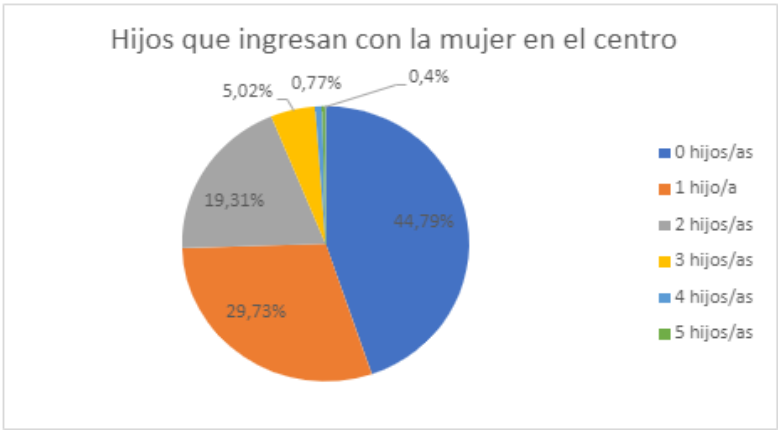


Fuente: Elaboración propia

vi. Hijas e hijos.

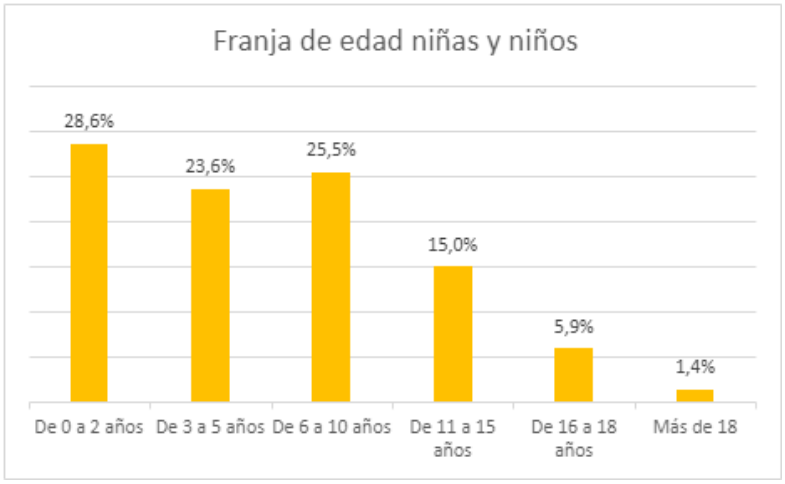
Un 44,79% de las mujeres ingresan sin hijos e hijas en los CE, mientras que entre las que tienen hijos son mayoría las que ingresan con 1 ó 2 hijos. No obstante, hay que tener en cuenta que un 41,31% de las mujeres tienen hijos e hijas que no ingresan en el CE, bien porque sólo ingresan algunos de sus hijos/as, bien porque no ingresa ninguno. En un elevado porcentaje de casos, esto se relaciona con la situación de mujeres inmigrantes con hijos en el país de origen.

168. GRÁFICA DE HIJOS E HIJAS QUE INGRESAN CE



Fuente: Elaboración propia

169. GRÁFICA DE EDADES DE HIJOS E HIJAS QUE INGRESAN



Fuente: Elaboración propia

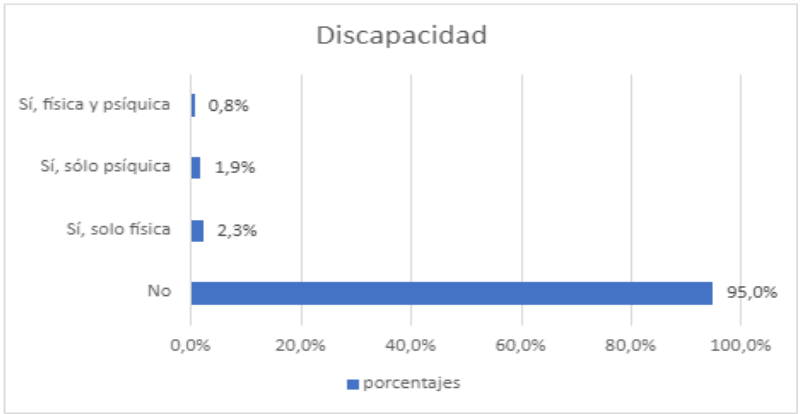
vii. Gestación.

El 8,11% de las mujeres están embarazadas, frente al 3% del total de mujeres atendidas por primera vez en el SAVG 24h.

viii. Discapacidad.

Un 5,2% de las mujeres presentan algún tipo de discapacidad, física, psíquica o sensorial, frente al 4,8% de mujeres atendidas por el SAVG que la presentan. 2021.

170. GRÁFICA DE DISCAPACIDAD DE LAS MUJERES QUE INGRESA



Fuente: Elaboración propia

ix. Distrito de Procedencia de las Mujeres.

Puente de Vallecas, es el distrito de procedencia mayoritario de los casos, situándose en el 17,4% de las mujeres seguido del distrito de Carabanchel, con un 9,9%, coincidiendo con los distritos de origen del mayor número de nuevas usuarias del SAVG 24Horas.

171. GRÁFICA DE DISTRITOS MUNICIPALES DE PROCEDENCIA

Fuente: Elaboración propia

x. Situación Judicial.

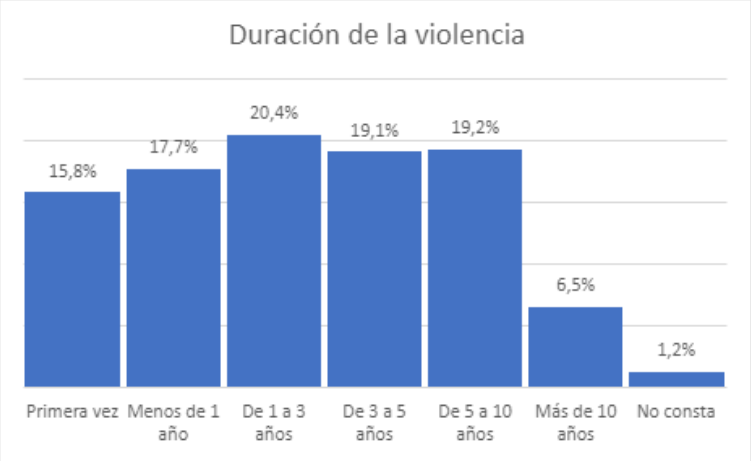
El porcentaje de mujeres que ingresan en CE sin haber interpuesto denuncia es un 25,5%. Un 43,6% de las mujeres pese a denunciar, no obtuvieron medidas judiciales de protección y sólo un 30,9% disponen de medidas judiciales de protección.

xi. Duración y tipología de la violencia.

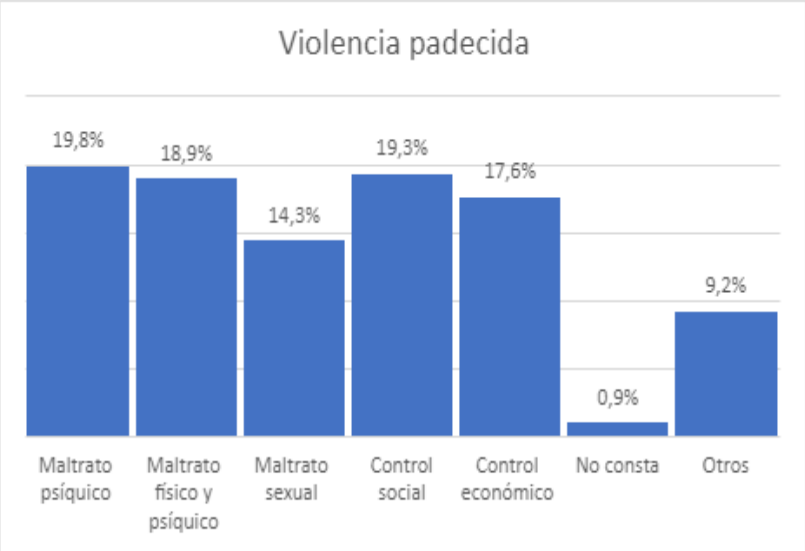
Un 58,7% de las mujeres han padecido violencia durante un período de tiempo comprendido entre 1 y 10 años. Por el contrario, el 33,5% han roto la relación con su agresor antes de que la violencia llegase al año de duración y sólo en un 6,5% de los casos ésta ha durado más de 10 años.

En cuanto a la tipología de la violencia sufrida, mientras que en el caso de las mujeres el maltrato más frecuente es el psíquico, seguido del control social, las y los menores mayoritariamente han convivido en un ambiente marcado por la violencia psíquica y física ejercida sobre sus madres, y han recibido agresiones tanto físicas como psíquicas.

172. GRÁFICA DE TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE EL PRIMER EPISODIO VIOLENTO



173. GRÁFICA DE TIPOLOGÍA DE VIOLENCIA PADECIDA POR LA MUJER



174. GRÁFICA DE TIPOLOGÍA DE VIOLENCIA PADECIDA POR HIJOS E HIJAS

Fuente: Elaboración propia

1.1.4. VIVIENDAS SEMIAUTÓNOMAS

Las viviendas semiautónomas (en adelante VSA) son recursos de alojamiento protegido de segundo nivel, dirigidos a mujeres y sus hijas e hijos y/o personas dependientes de ellas que requieren un proceso de intervención especializada, sin la necesidad de acompañamiento profesional 24 horas, evitando así, procesos de institucionalización innecesarios. Son recursos de larga estancia, que dan continuidad al alojamiento previo en CE y, en casos muy puntuales, a procesos de intervención ambulatoria previa. Actualmente el municipio dispone de 7 viviendas, con 26 plazas en total, 6 de ellas destinadas a mujeres mayores de 60 años.

a) Perfil sociodemográfico

El perfil sociodemográfico se ha realizado en relación al total de la ocupación de 2022, en base a la situación en el momento de su ingreso en el recurso, diferenciando por tipologías de viviendas, VSA 1-4 (menores de 60 años) y VSA 5-7 (mayores de 60 años).

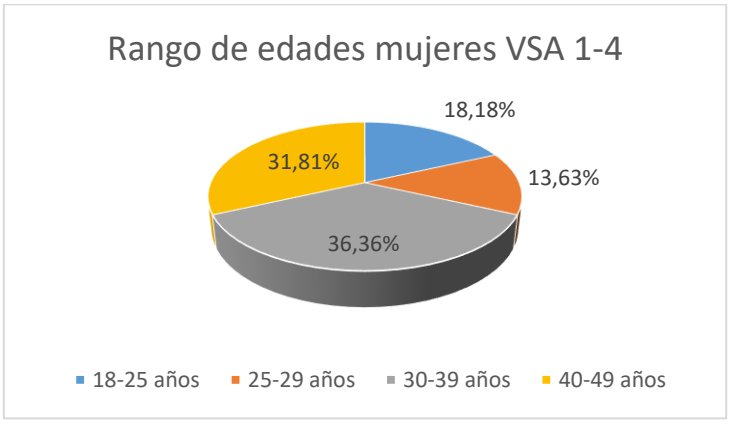
i. Nacionalidad y situación administrativa

- VSA 1-4: 27% mujeres españolas y 73% extranjeras, de las cuales el 25% no tenían regularizada su situación administrativa.
- VSA 5-7: 100% mujeres españolas (50% de origen y 50% nacionalizadas).

ii. Edad

- VSA 1-4: De las 22 mujeres alojadas, el tramo de edad mayoritario es el de 30 a 39 años, seguido de 40 a 49 años.
- VSA 5-7: El 75% tienen 60 años y un 25% 65 años en el momento del ingreso.

175. GRÁFICA DE RANGO DE EDADES MUJERES DE VSA 1-4



Fuente: Memoria VSA 2022

iii. Estado Civil

- VSA 1-4: La mayor parte de las mujeres, 77,27% son solteras (incluidas aquellas que estaban en pareja de hecho), 13,63% casadas y 9,09% divorciadas.
- VSA 5-7: El estado civil del 50% de las mujeres mayores de 60 años es casada y el 50% divorciadas.

iv. Nivel de Estudios

- VSA 1-4: El 63,63% de las mujeres tienen estudios secundarios y un 18,18% tienen estudios superiores. Sólo un 13,63% dejaron de estudiar tras obtener sus estudios primarios y/o obtener el graduado escolar, mientras que un 4,54% posee formación profesional.
- VSA 5-7: El 100% de las mujeres tienen únicamente estudios equiparables al Graduado Escolar.

v. Situación laboral

- VSA 1-4: El 68,18% de las mujeres desempleadas, el 27,27% trabajan por cuenta ajena y un 4,54% en economía sumergida.
- VSA 5-7: 75% desempleadas y 25% en edad de jubilación.

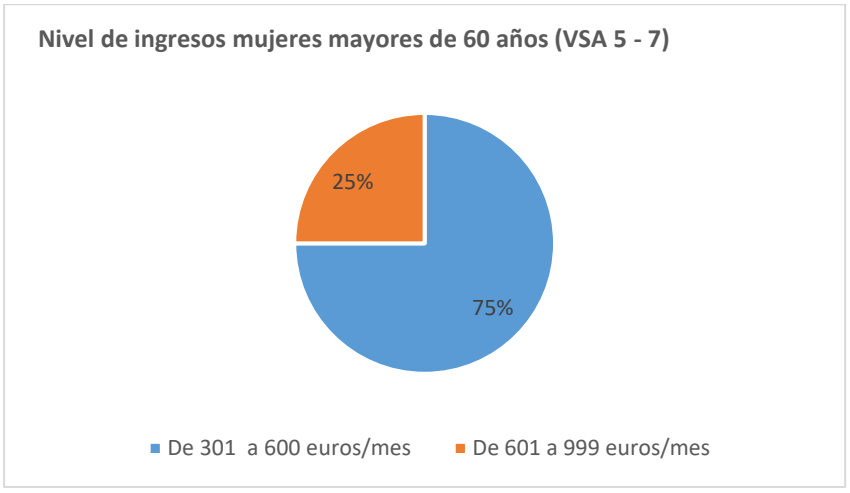
vi. Ingresos económicos.

En el momento de la entrada en las VSA todas las mujeres comienzan a percibir la asignación económica asignada a las usuarias de este proyecto, teniendo en cuenta el número de miembros de cada unidad familiar.

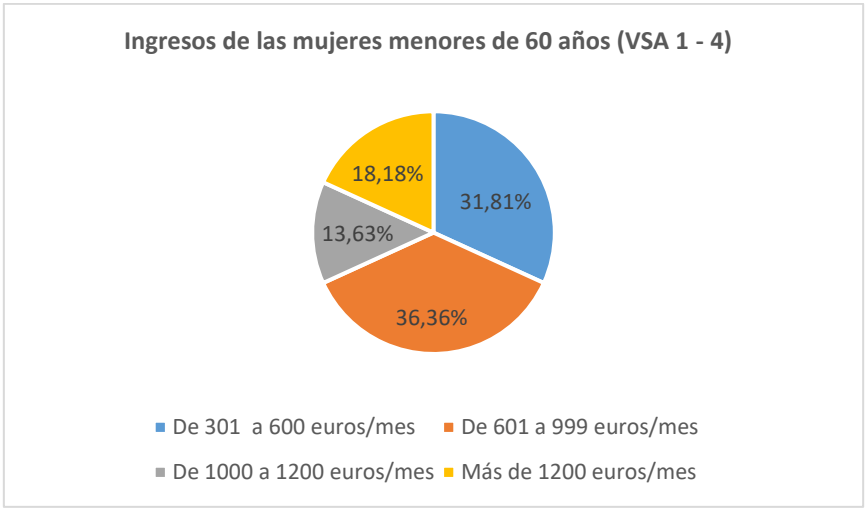
- VSA 1-4: En el 45,45% de los casos la asignación económica del proyecto es su única fuente de ingresos, mientras que un 31,81% percibe ingresos por su trabajo y un 22,72% percibe Renta Activa de Inserción.
- VSA 5-7: En el 75% de los casos la asignación económica del proyecto es su única fuente de ingresos.

En cuanto al nivel de ingresos, queda detallado en las siguientes gráficas.

176. GRÁFICA DE NIVEL DE INGRESOS DE LAS MUJERES MAYORES DE 60 AÑOS



177. GRÁFICA DE NIVEL DE INGRESOS DE LAS MUJERES MENORES DE 60 AÑOS



Fuente: Memoria VSA 2022

El 3,84% (1 mujer), ingresa con plaza reservada para una de sus hijas, en situación de acogimiento, teniendo otras dos hijas en común con el agresor tuteladas por la Comunidad de Madrid.

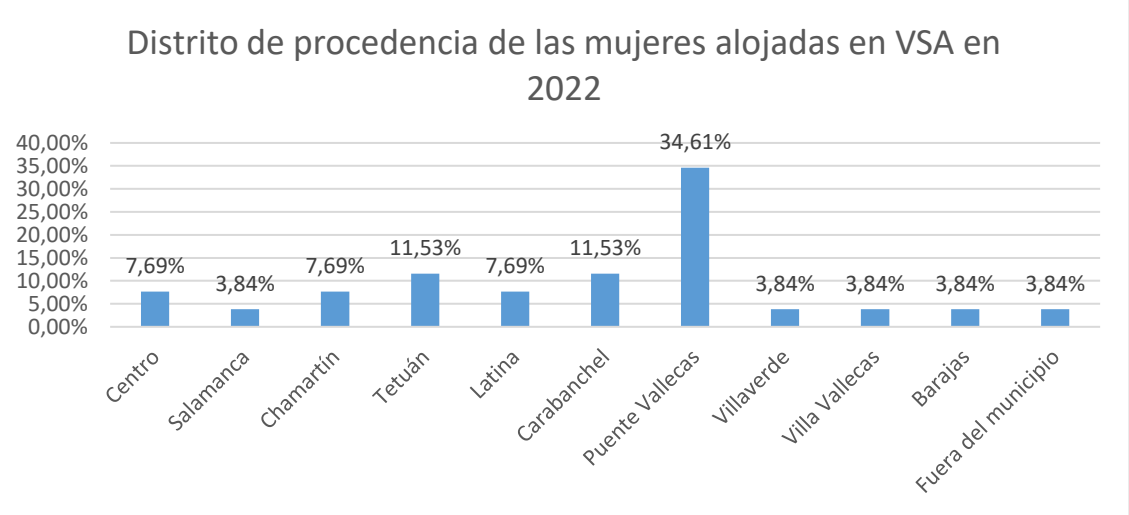
vii. Discapacidad

- VSA 1-4: Ninguna mujer presenta discapacidad.
- VSA 5-7: Una mujer tiene discapacidad física, lo que porcentualmente representa el 25% de las alojadas.

viii. Distrito de procedencia.

Durante este año, el distrito mayoritario de procedencia Puente de Vallecas (34,61% de las mujeres), 6 mujeres, 2 mujeres proceden del distrito de Carabanchel y Tetuán con 11.53%. Los distritos de Villaverde, Villaverde y Barajas son los distritos de menor procedencia.

178. GRÁFICA DE DISTRITOS DE PROCEDENCIA DE LAS MUJERES ALOJADAS EN VSA



Fuente: Memoria VSA2022

ix. Hijos/as de las mujeres alojadas.

Del total de 26 mujeres alojadas, el 61,53% tiene hijos/as, si bien de éstas un 12,55% se han alojado sin ellos por diversos motivos: menores que se encuentran en su país de origen y mayores de edad independientes. En total, 14 mujeres se han alojado con sus hijos/as (20 menores, 6 niñas y 14 niños), dándose la circunstancia de que una de ellas tiene a varios de sus hijos tutelados y dos conviviendo, al menos parcialmente, con ella.

x. Situación judicial.

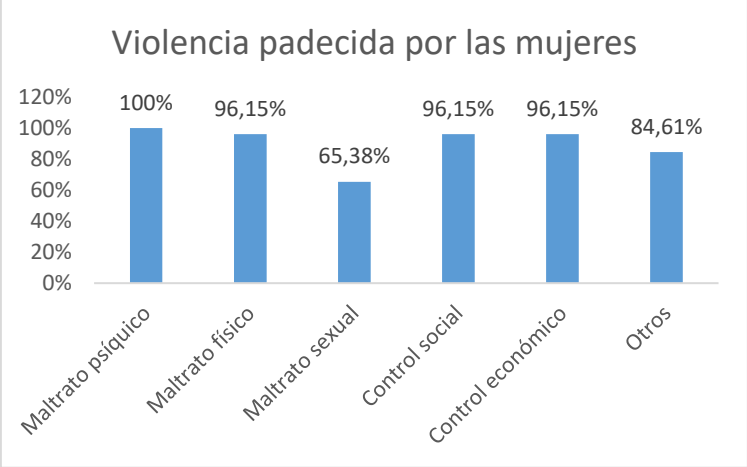
El 30,76% de las mujeres alojadas disponían de medidas judiciales de protección en el momento de ingreso en las VSA, un 57,67% no disponía de medidas judiciales de protección aun habiendo denunciado y sólo un 11,53% no había presentado denuncia.

xi. Duración y tipología de la violencia.

El 100% de las mujeres alojadas manifiestan haber sufrido maltrato psicológico y el 96,15% además maltrato físico, control social y económico. En cuanto a las y los menores, el 100% han sido víctimas de violencia ambiental, mientras que el 30% ha recibido agresiones psicológicas directas y el 40% agresiones físicas y psicológicas. Los elevados índices de

identificación de la violencia sufrida, en comparación con las mujeres que ingresan en la ZET o en CE pueden estar relacionados con que las mujeres alojadas en VSA llevan realizado ya un período de intervención intensiva en CE previo al ingreso en VSA.

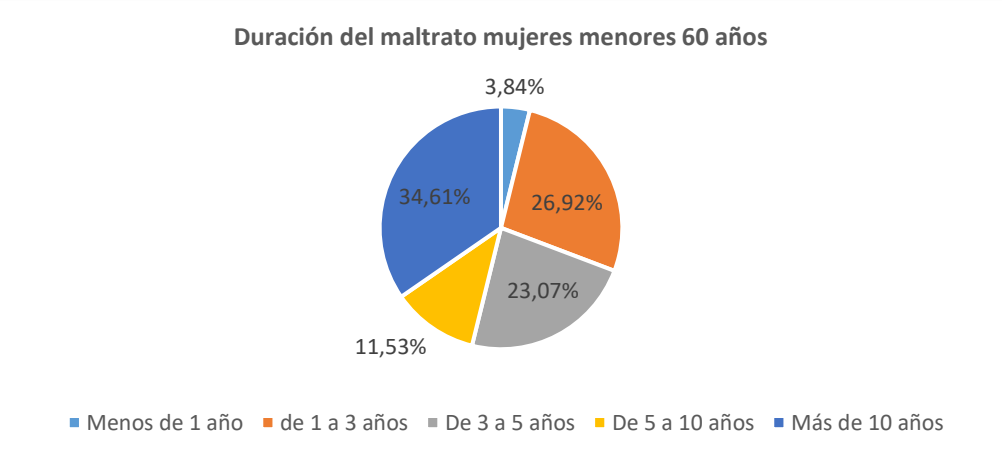
179. GRÁFICA DE TIPOLOGÍA DE VIOLENCIA PADECIDA POR LA MUJER



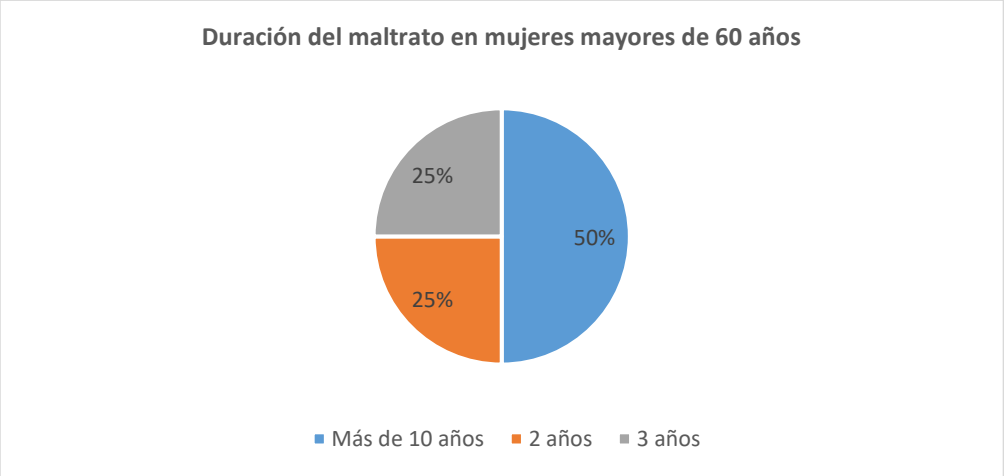
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la duración de la relación desde los primeros episodios violentos, la analizamos diferenciando la casuística de mujeres menores y mayores de 60 años.

180. GRÁFICA DE DURACIÓN DEL MALTRATO EN MUJERES MENORES DE 60



181. GRÁFICA DE DURACIÓN DEL MALTRATO EN MUJERES MAYORES DE 60



Fuente: Memoria VSA 2022

1.1.5. PUNTOS MUNICIPALES I y II DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Los Puntos Municipales del Observatorio Regional Contra la Violencia de Género, (en adelante PMORVG) son servicios de atención psicológica, social y asesoramiento jurídico especializado, dirigidos a mujeres residentes en el municipio de Madrid, víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, que cuentan o han contado con algún tipo de medida jurídica de protección y que requieran de una atención especializada derivada de la situación de violencia sufrida, siempre y cuando no precisen alojamiento de protección.

Asimismo, atienden a mujeres víctimas de violencia de género en otros ámbitos distintos al de la pareja: mujeres víctimas de violencia ejercida por familiares varones mayores de edad, mujeres que sufren acoso sexual laboral, así como otras personas dependientes de la mujer que está en tratamiento en el Punto Municipal, hijos e hijas mayores de edad, hermanas y hermanos, padres, tal como contempla la Ley 5/2005 de la Comunidad de Madrid, con independencia de la existencia o no de medidas judiciales de protección.

El acceso a los PMORVG puede ser a través de la derivación del Punto Coordinador, por propia iniciativa de la mujer o por derivación desde otros recursos de la Red Municipal.

Los PMORVG I y II gestionan la solicitud del Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de Violencia de Género (ATENPRO), que se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de tele localización para permitir que las mujeres usuarias de este servicio puedan contactar en cualquier momento con una central atendida por personal especializado que, ante situaciones de emergencia movilice los recursos humanos y materiales necesarios.

En la ciudad de Madrid, en 2022 hay dos Puntos Municipales del Observatorio Regional, cuya atención está zonificada por distritos, a los cuales el Punto Coordinador (establecido por la Comunidad de Madrid en la Dirección General de Igualdad) deriva los expedientes que recibe.

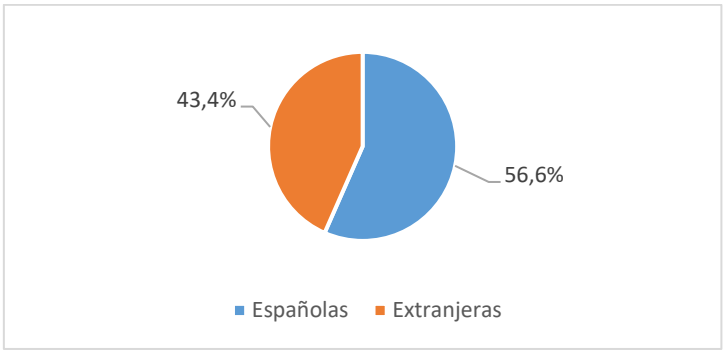
a) Perfil Sociodemográfico

El perfil sociodemográfico se analiza en relación a las mujeres que son casos nuevos y son perfil de atención de los PMORVG (violencia de género de pareja/expareja) y han cedido sus datos.

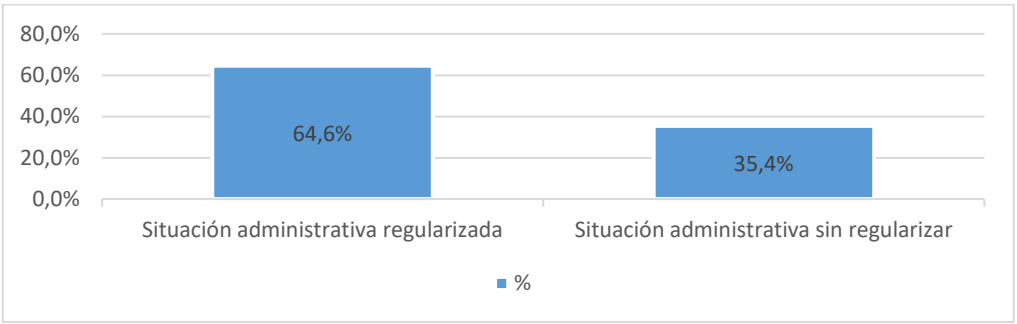
i. Nacionalidad y situación administrativa.

El 53,9% son mujeres de nacionalidad española y el 46,1% restante son mujeres extranjeras, de las cuales el 64,6% se encuentra en situación administrativa regular en España y el 35,4% restante en situación administrativa irregular. Este dato coincide con el año anterior.

182. Gráfica de Nacionalidad de las mujeres



183. Gráfica de Situación administrativa de las mujeres

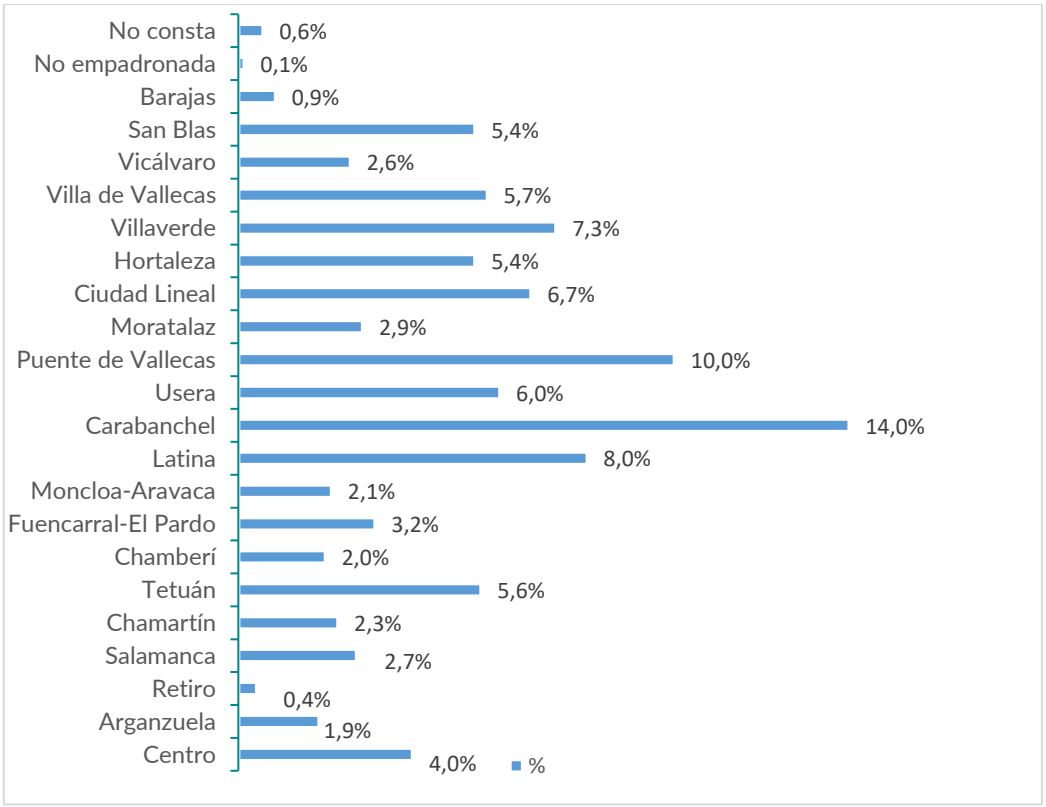


Los PMORVG han atendido a mujeres de 39 nacionalidades distintas además de la española, siendo las nacionalidades mayoritarias, además de la española, la peruana, colombiana, hondureña, venezolana y ecuatoriana.

ii. Distritos de Procedencia.

El 14 % de las mujeres atendidas en los Puntos proceden del distrito de Carabanchel, seguido de Puente de Vallecas y Latina. A continuación se representa un gráfico de los distritos de procedencia de las mujeres.

184. GRÁFICA DE DISTRITOS DE PROCEDENCIA MUJERES ATENDIDAS EN LOS PMORVG

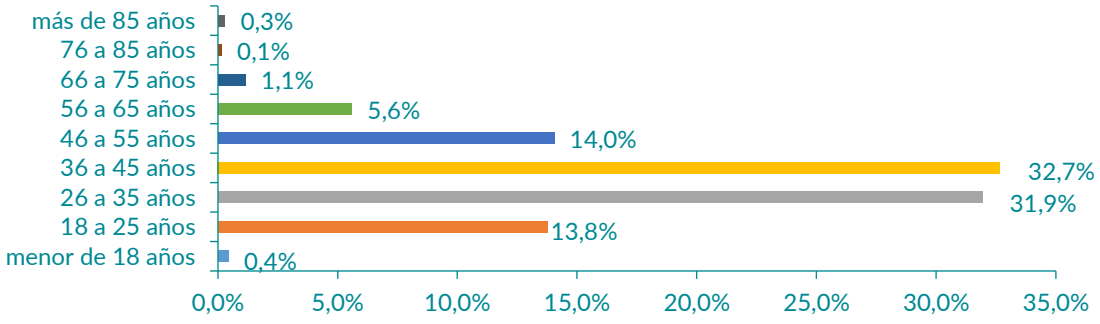


Fuente: Memoria PMORVG 2022.

iii. Edad.

La franja de edad mayoritaria se corresponde con mujeres de edades comprendidas entre los 36 a 45 años (32,7%) y de 26 a 35 años (31,9%).

185. GRÁFICA DE EDAD DE LAS MUJERES ATENDIDAS EN PMORVG I Y II

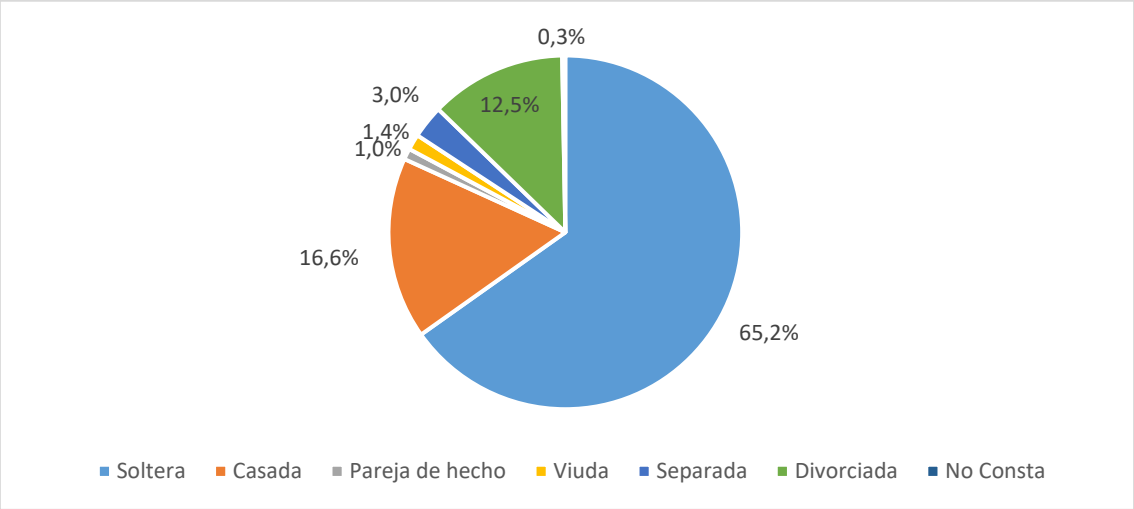


Fuente: Memoria PMORVG I y II.

iv. Estado civil.

El estado civil de las mujeres que acuden por primera vez al PMORVG durante este año se corresponde mayoritariamente con mujeres solteras (65,2% de los casos) y mujeres casadas (16,6%).

186. GRÁFICA DE ESTADO CIVIL

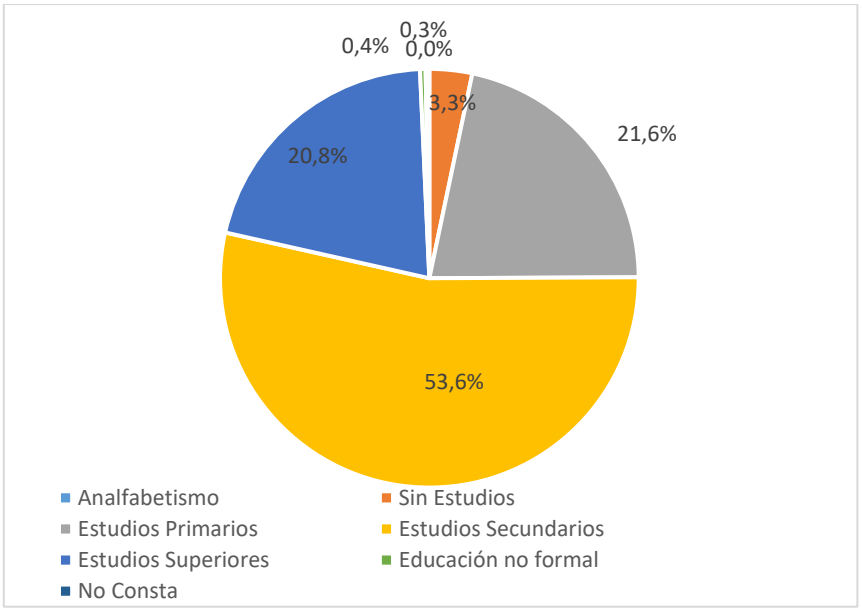


Fuente: Memoria PMORVG I y II.

v. Nivel de estudios.

Un 53,6% han cursado estudios secundarios, un 21,6% primarios y un 20,8% estudios universitarios. Sólo un 3,3% de las mujeres no tienen estudios.

187. GRÁFICA DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE ESTUDIOS DE LAS MUJERES



Fuente: Memoria PMORVG 2022

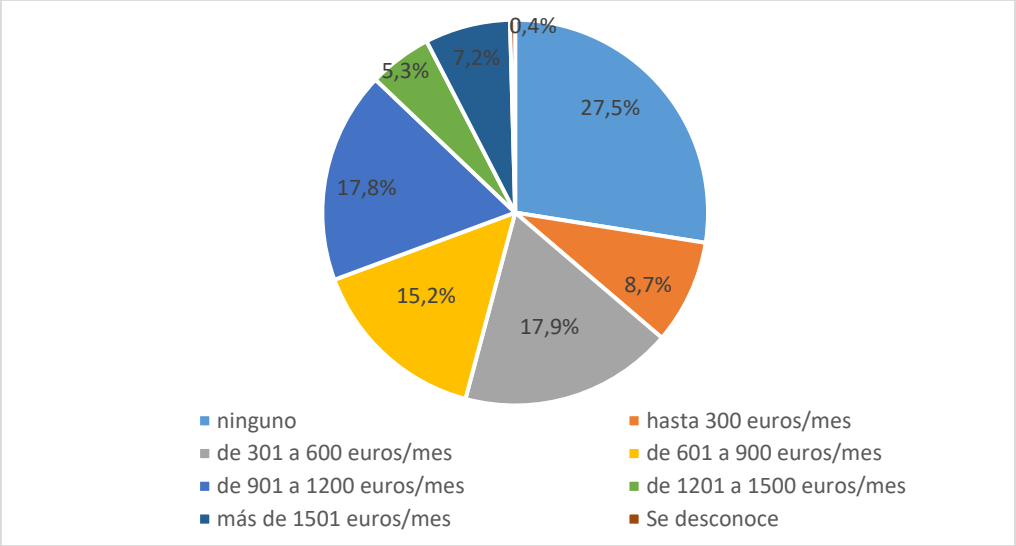
vi. Situación Laboral.

El 45,4% de las mujeres se encuentra desempleada frente al 51,5% del año 2021, mientras que un 47,3 % refiere estar empleada en diferentes sectores, porcentaje superior al del año 2021 que fue del 41,8%.

vii. Ingresos económicos.

El 72,1% de las mujeres cuenta con algún tipo de ingreso, frente al 27,5% de mujeres que no disponen de ingresos. La franja de ingresos mayoritaria es la que comprende de 301 a 600€/mes, por lo que, en muchos casos nos encontramos ante una economía de subsistencia.

188. GRÁFICA DE SITUACIÓN ECONÓMICA



Fuente: Memoria PMORVG 2022

viii. Alojamiento.

En cuanto al tipo de alojamiento, mayoritariamente el 23,6% de los casos manifestó estar residiendo con familiares, el 17,8% reside en una habitación alquilada el 20,9% dispone de una vivienda en alquiler mientras que el 7,4% se encuentra viviendo en alojamientos públicos. En el extremo de mayor vulnerabilidad y exclusión habitacional, encontramos que un 0,9% en vivienda ocupada, un 0,7% en infravivienda y un 0,4% se encuentra en situación de calle.

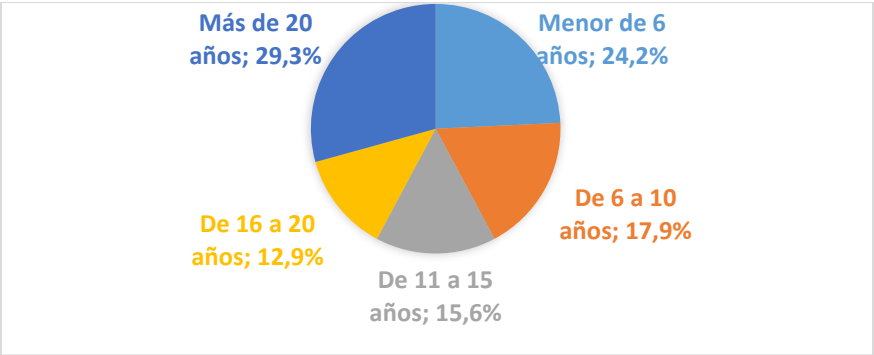
ix. Existencia de hijas/os.

El 73,4% de las mujeres refiere tener hijos/as, frente al 26,6% que no tiene hijos/as.

x. Edad de los hijo/as.

La edad de los hijos/as las franjas mayoritarias se sitúan en hijos/as mayores de 20 años (29,3%) y menores de 6 años (24,2 %).

189. GRÁFICA DE EDAD DE LOS HIJOS/AS

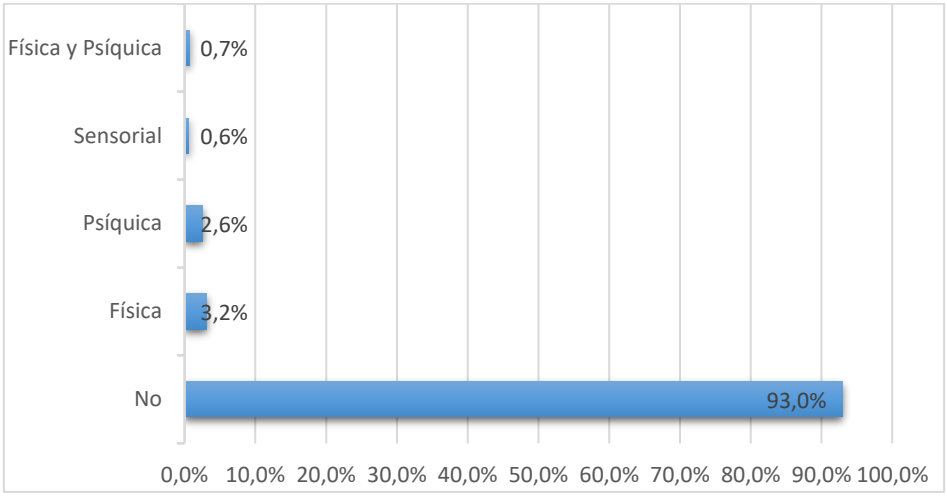


Fuente: Memoria PMORVG 2022

xi. Discapacidad.

El 7% de las mujeres presenta algún tipo de discapacidad reconocida, siendo de carácter físico en mayor proporción (44,9%). La discapacidad física es el tipo de discapacidad más presente en las mujeres.

190. GRÁFICA DE TIPO DE DISCAPACIDAD



Fuente: Memoria PMORVG I y II

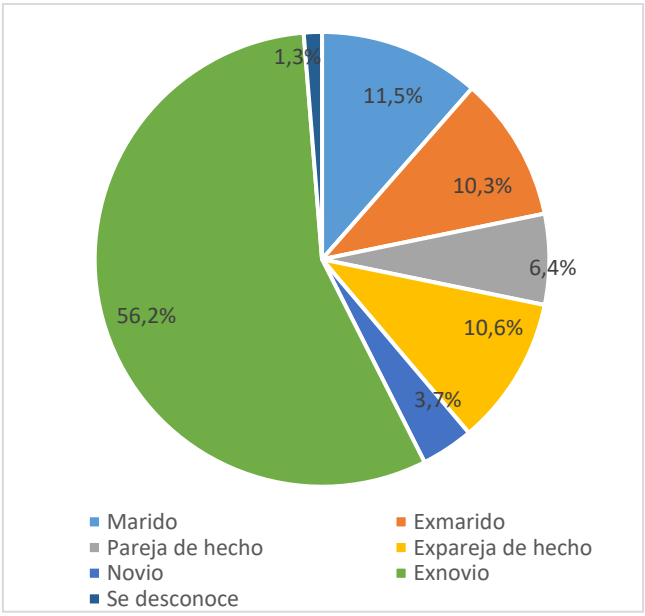
xii. Vínculo con el agresor.

En el 56,2% de los casos la relación existente entre la víctima y el denunciado era de exnovio, en el 11,5% se trataba de marido y en el 10,6% se trataba de expareja de hecho.

191. TABLA VÍNCULO CON EL AGRESOR

Vínculo	Nº	%
Marido	80	11,5%
Exmarido	72	10,3%
Pareja de hecho	45	6,4%
Expareja de hecho	74	10,6%
Novio	26	3,7%
Exnovio	392	56,2%
Desconocido	9	1,3%
Total	698	100%

192. GRÁFICO VÍNCULO CON EL AGRESOR



Fuente: Memoria PMORVG 2022

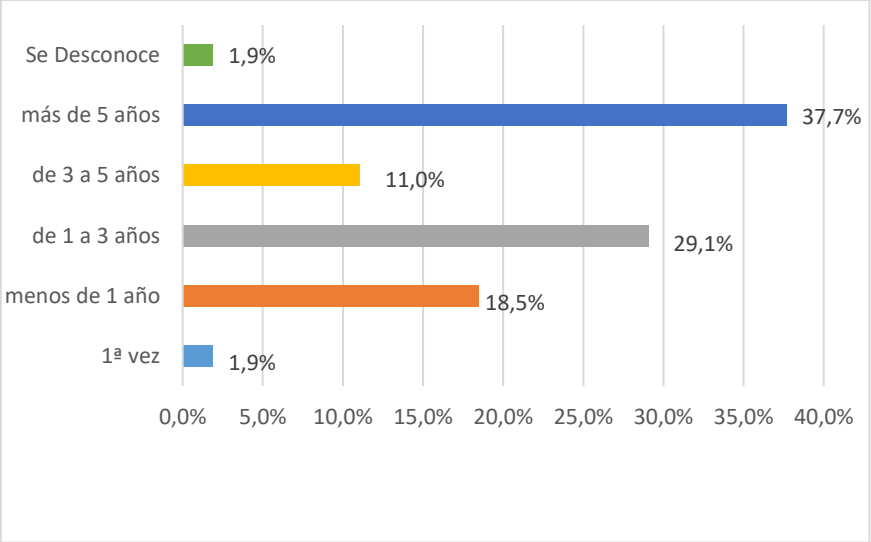
xiii. Duración y tipología de violencia.

El 37,7% de las mujeres manifiesta haber estado sufriendo la violencia durante más de 5 años consecutivos, mientras que un 20,4% la ha padecido menos de un año.

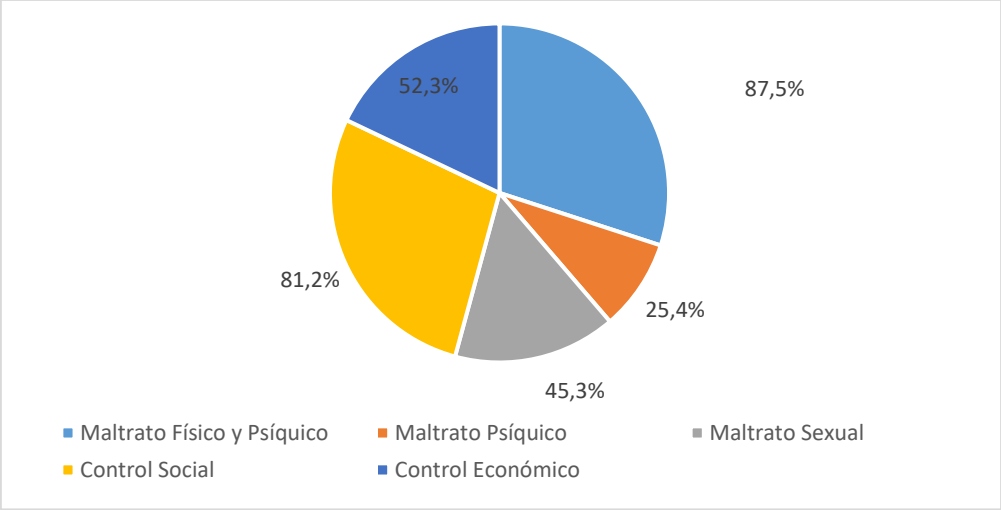
En cuanto a la tipología de violencia sufrida por las mujeres, el 87,5% de los casos refiere haber padecido violencia física y psíquica de forma simultánea en algún momento de la relación. El control social continúa siendo también una importante forma de maltrato ejercido en el 81,2% de los casos, el control económico en el 52,3% y la violencia sexual en el 45,3%.

El 24,2% de las mujeres que refirieron tener hijos/as relatan que sus hijos/as han sufrido maltrato directamente por parte de sus parejas, en forma de violencia psicológica en el 68,6% de los casos y física en el 29,5%.

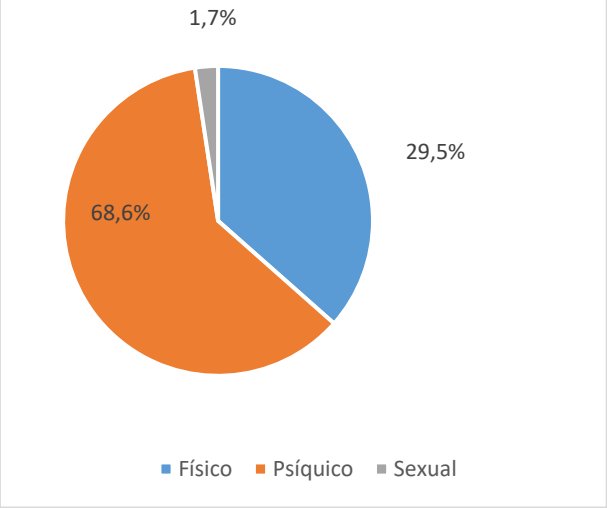
193. GRÁFICA DE DURACIÓN VIOLENCIA SOBRE LA MUJER



194. GRÁFICA DE TIPOLOGÍA DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER



195. GRÁFICA DE TIPOLOGÍA DE VIOLENCIA SOBRE HIJOS/AS

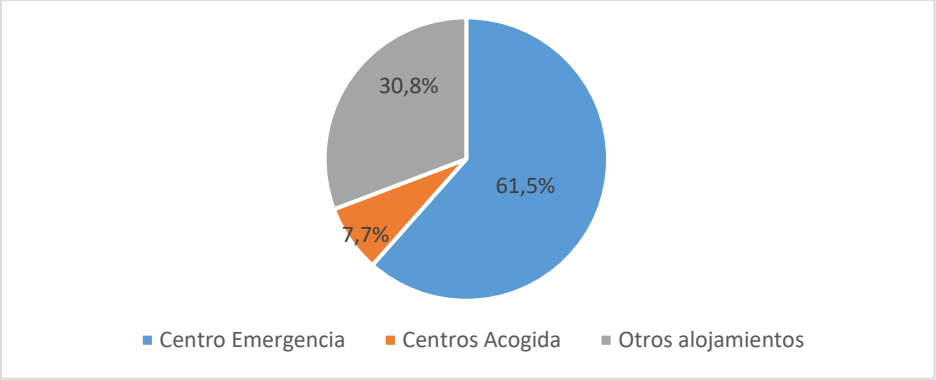


Fuente: Memoria PMORVG 2022

xiv. Alojamiento en Centros de Protección.

52 de las mujeres atendidas se encontraban residiendo en Alojamientos Públicos en el momento de acudir a los Puntos Municipales. El 61,5% en Centros de Emergencias de la Red municipal de atención a Víctimas de la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid y el 7,7% en Centros de Acogida de la Comunidad de Madrid.

196. GRÁFICA DE DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE MUJERES PROCEDENTES DE ALOJAMIENTO PROTEGIDO



Fuente: Memoria PMORVG 2022

xv. Situación judicial.

El 64,2% de los casos que acuden al servicio por primera vez dispone de una Orden de Protección mientras que el 33,5% cuenta con una Sentencia Condenatoria

197. TABLA TIPO DE RESOLUCIÓN JUDICIAL

Tipo de Resolución Judicial	Nº de mujeres	%
Auto alejamiento	1	0,1%
Auto OP	448	64,2%
Auto OP Denegatorio	2	0,3%
Auto OA Mutuo	7	1,0%
Sentencia Absolutoria	2	0,3%
Sentencia Condenatoria	234	33,5%
No aporta documentación	4	0,6%
Total	698	100%

Fuente: Memoria PMORVG 2022

xvi. Ámbito Medidas Cautelares.

De las 456 usuarias que cuentan con un Auto de Orden de Protección en el 66,4% de los casos se conceden medidas de carácter Penal mientras que en el 33,1% restante las medidas concedidas son de tipo Penal y Civil

198. TABLA ÁMBITO DE LAS MEDIDAS CAUTELARES

Ámbito de las medidas cautelares adoptadas	Nº de mujeres	%
Ambas	151	33,1%
Penal	303	66,4%
Civil	2	0,4%
Total	456	100%

Fuente: Memoria PMORV 2022

xvii. Duración Medida Alejamiento.

En el 63,4% de los casos la Medida Penal se concede hasta sentencia firme y en el 27,6% durante la instrucción del procedimiento.

199. TABLA DURACIÓN DE LA MEDIDA DE ALEJAMIENTO

Duración de la Medida Alejamiento	Nº de mujeres	%
de 0 a 3 meses	1	0,2%
de 3 a 6 meses	5	1,1%
de 6 meses a 1 año	4	0,9%
de 1 año a 3 años	10	2,2%
más de 3 años	1	0,2%
Hasta sentencia firme	289	63,4%
Durante instrucción	126	27,6%
Sin especificar	20	4,4%
Total	456	100%

Fuente: Memoria PMORVG 2022

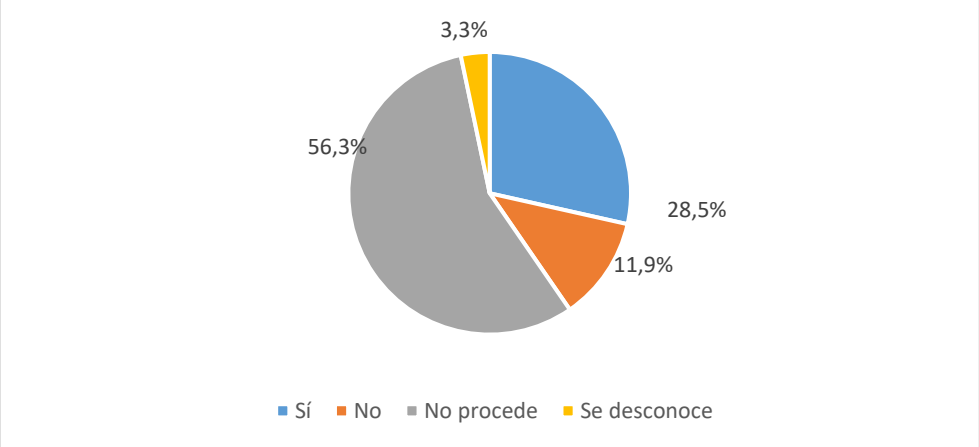
xviii. Trámites civiles.

El 28,5% de los casos manifiesta haber iniciado trámites para regular asuntos civiles, como la custodia de los menores, pensiones de alimentos, etc.

200. TABLA INICIO DE TRÁMITES CIVILES

Inicio trámites civiles	Nº de mujeres	%
Sí	199	28,5%
No	83	11,9%
No procede	393	56,3%
Se desconoce	23	3,3%
Total	698	100%

201. GRÁFICO INICIO DE TRÁMITES CIVILES



Fuente: Memoria PMORVG 2022

1.1.6. CENTROS DE ATENCIÓN PSICO-SOCIO-EDUCATIVA PARA MUJERES Y SUS HIJOS E HIJAS (CAPSEM NORTE Y CAPSEM SUR).

Los Centros de Atención Psico-socio-educativa (en adelante CAPSEM) son servicios especializados, en atención ambulatoria a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja y sus hijas e hijos menores de edad, que previamente hayan sido atendidas en algún otro dispositivo de la Red Municipal y que precisen atención a medio/largo plazo, en relación a las secuelas de la violencia padecida y refuerzo del vínculo materno-filial, no manteniendo convivencia con el agresor en el momento de la atención en este servicio.

El acceso al recurso se realiza por derivación del SAVG 24 Horas o de los Puntos Municipales I y II del Observatorio Regional de la Violencia de Género. No se precisa haber denunciado ni disponer de medida judicial en vigor.

El ámbito de actuación territorial de los CAPSEM, comprende todos los distritos de la ciudad de Madrid, estando dividido en CAPSEM NORTE, cuyos distritos de atención son los 14 distritos que se detallan a continuación: Centro, Retiro, Salamanca, Chamartín, Tetuán, Chamberí, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Ciudad Lineal, Hortaleza, Vicálvaro, San Blas, Barajas y CAPSEM SUR, que atiende los distritos de son los 7 distritos que se detallan a continuación: Arganzuela, Latina, Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Villaverde, siendo ésta la misma distribución territorial que entre PMORVG I y PMORVG II.

a) Perfil sociodemográfico

Se analiza el perfil sociodemográfico del total de mujeres atendidas. El perfil sociodemográfico presenta diferencias significativas entre CAPSEM Norte y Sur.

i. Nacionalidad y situación administrativa.

El 78,17% del total de las de las mujeres son de nacionalidad española (de la cuales el 18,68% son de origen extranjero) y el 21,83% son extranjeras, mayoritariamente con permiso de residencia y trabajo.

ii. Distrito de Procedencia.

Los distritos de los que procede el mayor número de mujeres son en CAPSEM Sur Carabanchel, Latina y Puente de Vallecas y en CAPSEM Norte Ciudad Lineal, San Blas y Hortaleza.

iii. Edad.

Un 38% de las mujeres atendidas se encuentran entre los 40 y los 49 años, siendo esta franja de edad mayoritaria. Sólo un 2% de las mujeres son mayores de 65 años.

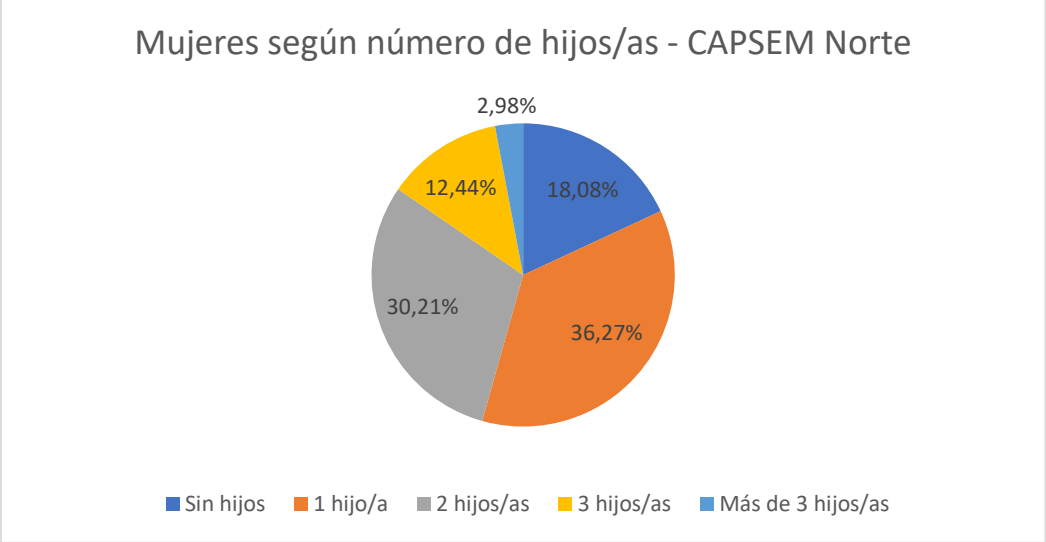
iv. Estado Civil.

El mayor porcentaje de mujeres se encuentran solteras, concretamente el 45% en Capsem Sur y el 35,9% en Capsem Norte; seguido de mujeres divorciadas, que se sitúa en un 31% en ambos servicios.

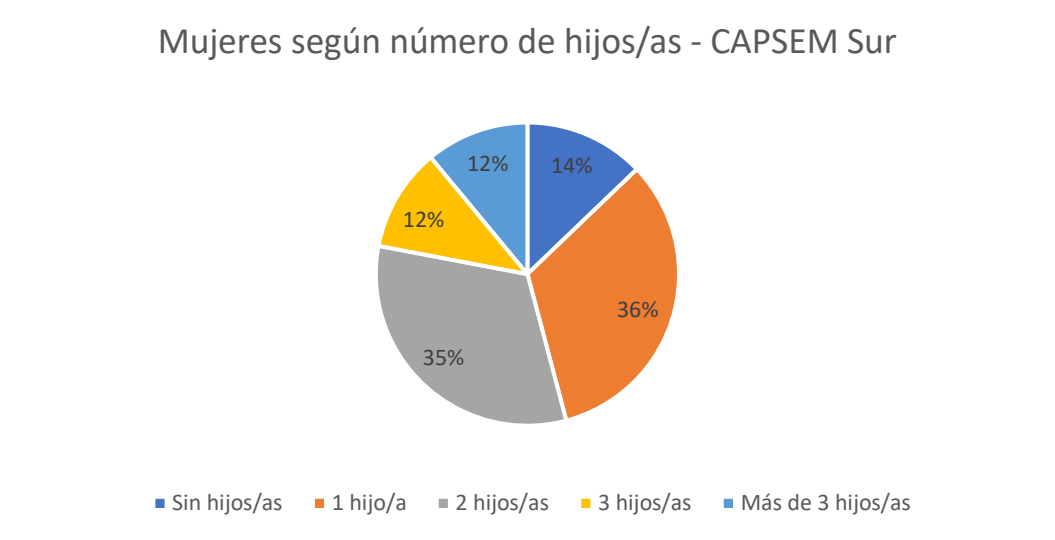
v. Hijos e hijas a cargo.

El 83,96% de las mujeres atendidas en CAPSEM tienen uno o más hijos e hijas, distribuyéndose según el número de hijos/as tal como indican las siguientes gráficas.

202. GRÁFICA NÚMERO DE HIJOS/MUJER CAPSEM NORTE



203. GRÁFICA NÚMERO DE HIJOS/MUJER CAPSEM SUR



Fuente: Elaboración propia

vi. Nivel de Estudios.

El nivel de estudios difiere en los dos servicios, en CAPSEM Sur, un 39% de las mujeres tienen estudios secundarios, mientras que en el CAPSEM Norte, supone un 20%. En CAPSEM Norte, un 51,4% de las mujeres tienen estudios universitarios.

vii. Actividad Laboral.

El 62 % de las mujeres se encuentran con empleo.

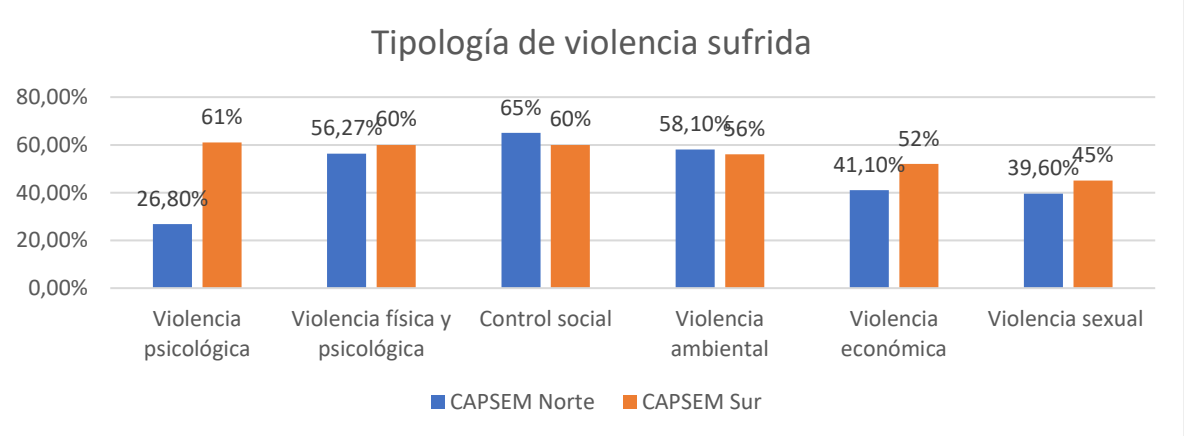
viii. Discapacidad.

Se han atendido a 100 mujeres con discapacidad, 51 mujeres en Capsem Sur y 49 mujeres en Capsem Norte, lo que supone el 18,5% del total de mujeres atendidas.

ix. Duración y tipología de la violencia.

El tiempo medio de duración de la violencia es de 5 a 10 años. En cuanto a la tipología de violencia que las mujeres manifiestan haber sufrido, en CAPSEM Sur es mayoritariamente violencia psicológica (61%), mientras que en CAPSEM Norte es el control social (65%).

204. GRÁFICA TIPOLOGÍA DE VIOLENCIA SUFRIDA POR LAS MUJERES ATENDIDAS EN CAPSEM

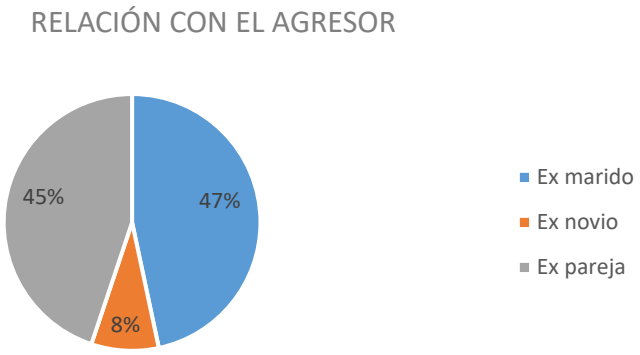


Fuente: Elaboración propia

x. Vínculo con el agresor.

El vínculo mayoritario, en un 47% es de exmarido. Este dato coincide con los dos CAPSEM.

205. GRÁFICA RELACIÓN CON EL AGRESOR



Fuente: Memoria Capsem 2022

b) Perfil sociodemográfico de los y las menores atendidos en CAPSEM SUR.

En Capsem Sur, se han atendido 334 menores, 174 niñas (52%) y 160 niños (48%).

i. Edad.

La principal franja de edad de atención ha sido entre los 11 y 15 años, seguida de la franja de 7 a 10 años

ii. Distrito de procedencia.

El distrito de Carabanchel es el de mayor procedencia de los/ as menores.

iii. Vínculo con el Agresor.

En el 79% de los casos, la violencia ha sido ejercida por el padre y el 21% por parte de la expareja de su madre.

iv. Tipo de violencia sufrida.

El 76% de los niños y niñas ha sufrido violencia directa, siendo la más prevalente la psicológica y ambiental. El 100% de los y las menores ha sufrido violencia indirecta.

v. Discapacidad.

Se ha atendido un menor con discapacidad (0,2%) y otro menor en trámites de valoración de la misma pero sin dictamen definitivo a cierre de intervención.

c) Perfil sociodemográfico de los y las menores atendidos/as en CAPSEM NORTE

En Capsem Norte se han atendido a 167 menores, 89 niñas (53,2%) y 78 niños. (46,8%)

i. Edad.

El mayor porcentaje de niños y niñas atendidos tienen entre 7 y 10 años. Le sigue por importancia la franja de edad comprendida entre los 11 y los 15 años.

ii. Distrito de Procedencia.

El distrito de Ciudad Lineal es el de mayor procedencia de menores, seguido de San Blas.

iii. Vínculo con el Agresor.

En el 90% de los casos, la violencia ha sido ejercida por el padre y en el 10% restante por la expareja de la madre.

iv. Tipología de Violencia.

Un 89% de los y las menores atendidas ha sufrido violencia directa. El 57,8% ha vivido violencia psicológica, el 42,8 % violencia física y psicológica, el 9,2 % control social, el 18,5 % violencia económica, un 1,2 % violencia sexual y 61% ambiental. El 100% ha sufrido violencia indirecta.

v. Discapacidad.

Aproximadamente un 9% de los menores atendidos presentan algún tipo de discapacidad.

1.2. RED MUNICIPAL DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL

El objetivo general de la Red Contra la Trata y la Explotación Sexual es garantizar los derechos humanos de las mujeres víctimas de trata y explotación sexual a través de la propuesta de recuperación integral de sus vidas mediante la atención psicológica, social, jurídica, de prevención y promoción de la salud y la dotación de recursos y herramientas para su incorporación al mercado laboral.

Esta red de atención social especializada está integrada por los siguientes recursos:

1.2.1. UNIDAD MÓVIL

Realiza el acercamiento, información y atención a las mujeres víctimas de trata y explotación sexual en los escenarios con presencia de la mismas de la ciudad de Madrid (calle, pisos, clubs). Ofrece información relevante de interés y utilidad para la respuesta a las necesidades de las mujeres mejorando y facilitando el acceso a los recursos y servicios, acompañándolas si fuera necesario a los mismos; deriva al Centro Concepción Arenal para la intervención integral y facilita dicha derivación y atención mediante la reiteración del contacto con las mujeres en su propio espacio-entorno. Realiza la importante función de detección de víctimas de trata y la activación –en su caso- de los protocolos de intervención necesarios en cada caso. Promueve el acceso de las mujeres al disfrute y garantía de los derechos que les asisten y a los servicios y

recursos necesarios desde la plena ciudadanía. Constituye el recurso de referencia municipal para las mujeres en estas situaciones allí donde se encuentran y facilita el acceso a los servicios sanitarios y sociales, así como la reducción de riesgos y daños derivados de su situación.

La Unidad Móvil presta atención de lunes a domingo con un total de 56 horas semanales distribuidas en horario de mañana, tarde y madrugada.

a) Objetivos de la Unidad Móvil:

- Facilita el acercamiento de las mujeres al Centro de Atención Integral, a través de la oferta de los apoyos, servicios y recursos disponibles.
- Contribuye a la reducción de los riesgos y/o daños derivados de su situación modificando estilos de vida limitadores para las mujeres hacia otros más saludables
- Mejora sus condiciones personales y sociales
- Posibilita el acceso de las mujeres a los derechos, servicios y recursos.
- Atiende y resuelve necesidades y demandas puntuales y concretas.

b) Funciones de la Unidad Móvil:

- Acercamiento
- Detección de posibles víctimas de trata
- Información
- Sensibilización y educación
- Derivación
- Mantenimiento de la relación/contacto para lograr crear el vínculo necesario para el comienzo de la intervención integral en el Centro Concepción Arenal.
- La Unidad Móvil, se desplaza al menos una vez por semana a cada una de las zonas o lugares con presencia de mujeres en situación de prostitución, de forma habitual y en diferentes franjas horarias, adaptando la intervención a la realidad de las mujeres y a las dinámicas del medio abierto (calle).
- También realiza intervención en pisos y clubs (medio cerrado) en los diferentes distritos de la ciudad de Madrid.

c) Perfil Sociodemográfico

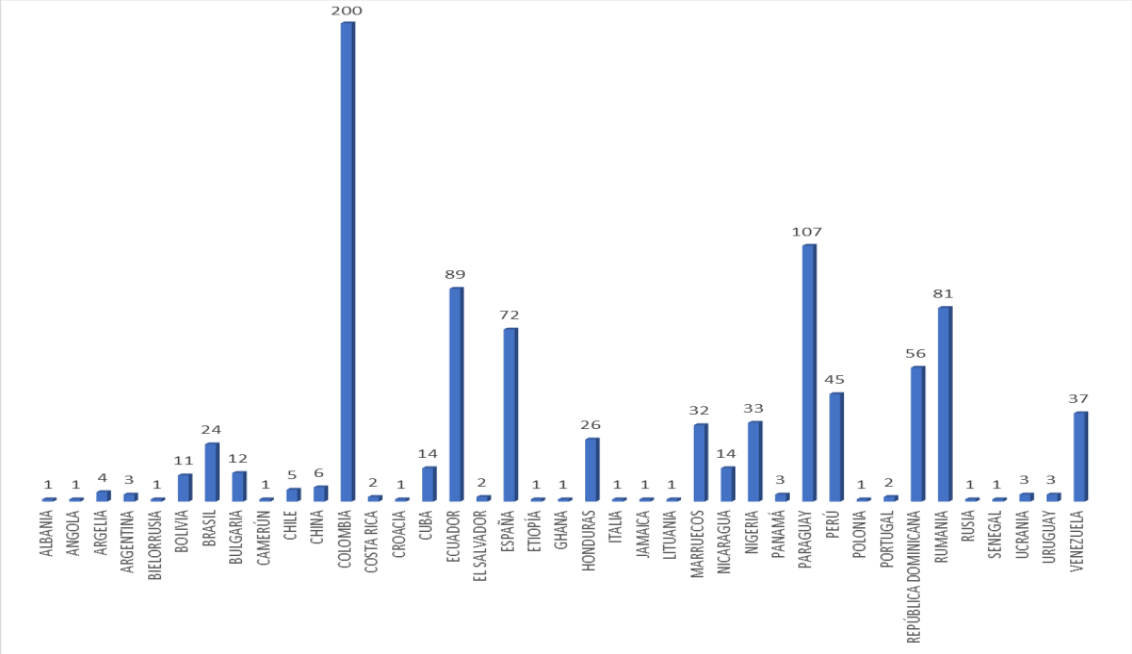
i. Nacionalidad:

Colombia, Rumanía, España y Nigeria son los principales países de procedencia de las mujeres en contextos de prostitución atendidas por el equipo de Unidad Móvil “Concepción Arenal”. En 2022, se han atendido mujeres procedentes de 39 países de origen distintos, siendo destacable el aumento de manera significativa en el número de mujeres colombianas atendidas (22%)-tanto en espacio abierto como cerrado-, pasando de 102 en

el 2021 a 200 en el 2022. El equipo de unidad móvil ha detectado que muchas mujeres atendidas procedentes de Colombia presentan indicadores de estar en posible situación de TSH, llevando muy poco tiempo en España.

Igualmente, ha aumentado considerablemente el número de mujeres procedentes de Latinoamérica, siendo Colombia, Paraguay y Ecuador los países mayoritarios de las mujeres atendidas. Este aumento se debe a la intervención en espacios cerrados, principalmente pisos, donde las mujeres latinoamericanas son la mayoría, especialmente Paraguay. Sin embargo, ha continuado descendiendo el número de mujeres nigerianas atendidas. Este hecho resulta preocupante, ya que son mujeres que presentan indicadores suficientes de estar en situación de TSH, y son mujeres que ya no están presentes en el municipio de Madrid, probablemente porque las redes han decido desplazarlas hacia otras ciudades o/y países.

206. GRÁFICA PAÍSES DE ORIGEN DE LAS MUJERES ATENDIDAS 2022



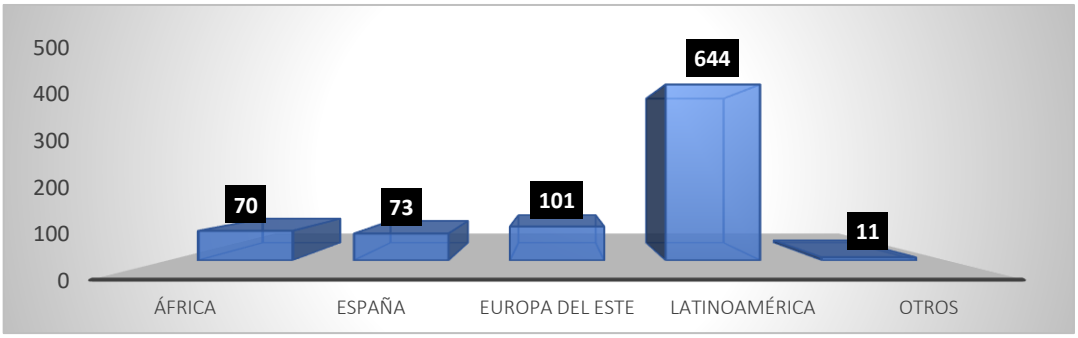
En cuanto a las zonas geográficas de origen, continúa la tendencia de otros años, destacando la presencia de mujeres de procedencia latinoamericana, que durante 2022 han vuelto a aumentar (72% del total de las mujeres atendidas). Este dato ha ascendido en los últimos años significativamente debido, entre otros motivos, a reforzar la intervención en espacios cerrados y el perfil de mujeres en dichos espacios. También se debe al descenso en calle de mujeres de otras procedencias, como es el caso de las mujeres de origen nigeriano, cuya presencia venía siendo muy elevada, y, por tanto, interveníamos con muchas más mujeres nigerianas que ahora.

Las mujeres atendidas procedentes de la zona geográfica de Europa del Este suponen un 11%. Rumanía continúa siendo el país más preponderante (9%),

vinculada principalmente a mujeres en ejercicio de prostitución en zonas abiertas, seguido de Bulgaria (1.3%).

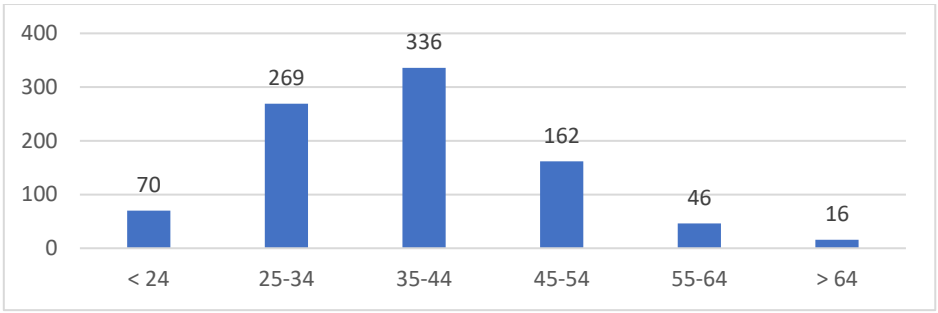
Las mujeres atendidas procedentes del continente africano representan un 8%. En años anteriores era Nigeria el país africano de mayor procedencia de las mujeres atendidas. En 2022, esta tendencia está cambiado, equiparándose Nigeria (3.7%) con mujeres procedentes de Marruecos (3.6%).

207. GRÁFICA ZONA DE PROCEDENCIA DE LAS MUJERES ATENDIDAS



El grupo más numeroso atendido ha sido el comprendido entre 35 y 44 años, encontrándose en esta franja el 37% de mujeres. Es significativo referenciar que el 2% de las mujeres están situadas en un intervalo de edad por encima de los 64, situaciones vitales de cronificación de la prostitución con dificultades para la proposición de alternativas a la misma. Se representan gráficamente las edades de las mujeres atendidas.

208. GRÁFICA POR EDAD

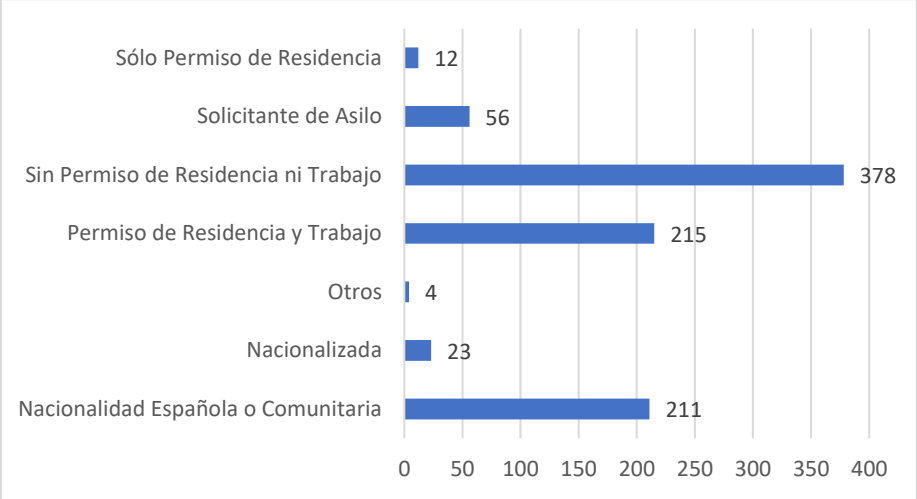


iii. Situación administrativa.

El grupo más numeroso de las mujeres atendidas ha sido el de mujeres que no tienen permiso de residencia ni de trabajo, aumentando su grado de vulnerabilidad por esta circunstancia. Y la dificultad para alejarse del ejercicio de la explotación y la prostitución. Sigue aumentado el número de mujeres solicitantes de asilo. Y un nuevo perfil que se ha detectado en años

anteriores, y se ha consolidado este año de manera significativa, son las mujeres procedentes de Sudamérica y Centroamérica que llegan a España y solicitan protección internacional.

209. GRÁFICA POR SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

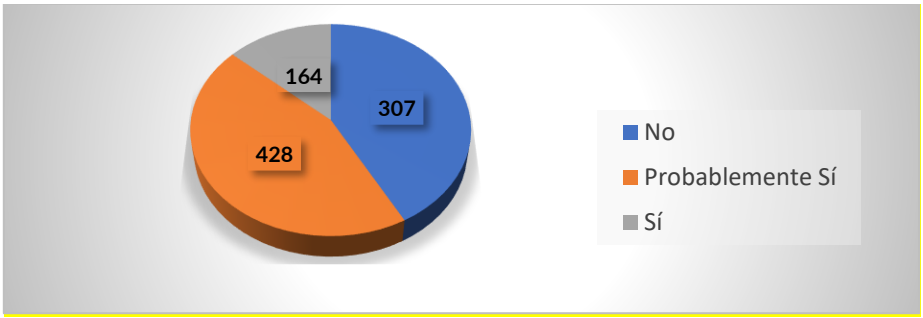


iv. Situación de trata.

En relación a las mujeres víctimas de trata con las que se ha intervenido a lo largo del año cabe destacar que, aun en espacio abierto, donde la Unidad Móvil es un recurso de referencia para muchas mujeres, resulta muy complicado el poder acceder a ellas y realizar una intervención integral, más allá de la mera detección. Están sometidas a muchas presiones por parte de las redes y en muchas ocasiones, sin el consentimiento del proxeneta o la controladora, no se atreven a acercarse a la Unidad Móvil. En otras ocasiones, presentan un discurso muy sesgado por la falta de libertad o de confianza para poder comunicarse y manifestar su situación. En este sentido, el que la Unidad Móvil desarrolle su actividad en calle facilita el contacto con ellas y la creación de vínculos de seguridad y confianza para iniciar un proceso, además de estar informadas de los diferentes recursos y derechos a los que pueden tener acceso.

Podemos afirmar que el dato de mujeres víctimas de trata atendidas se encuentra ligeramente por encima del de años anteriores. El 55,85% de las mujeres con las que ha intervenido la Unidad Móvil de manera individual, son víctimas o potenciales víctimas de trata con fines de explotación sexual, frente al 50,43% del 2021.

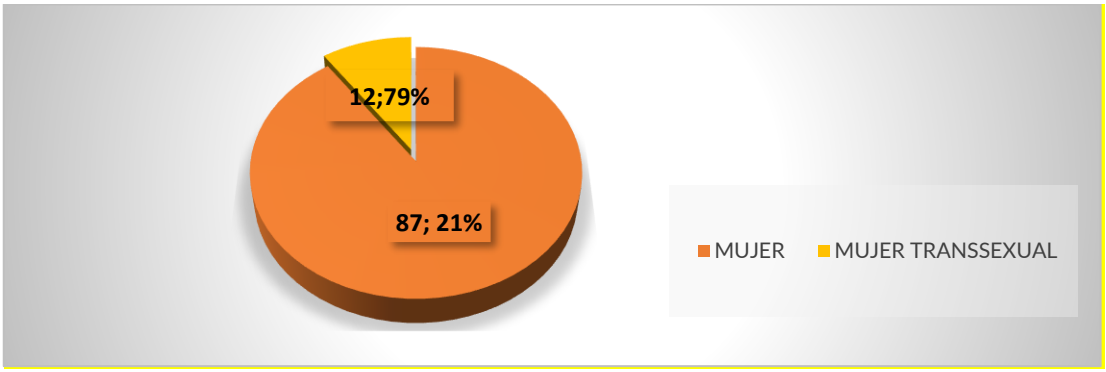
210. GRÁFICA DE SITUACIÓN DE TRATA DE LAS MUJERES ATENDIDAS



v. Identidad de género.

De las 899 mujeres atendidas, 115 son mujeres trans (12.79%). El perfil de mujeres trans corresponde mayoritariamente a mujeres latinas que ejercen en medio abierto.

211. GRÁFICA POR IDENTIDAD DE GÉNERO



d) Intervenciones con mujeres nuevas

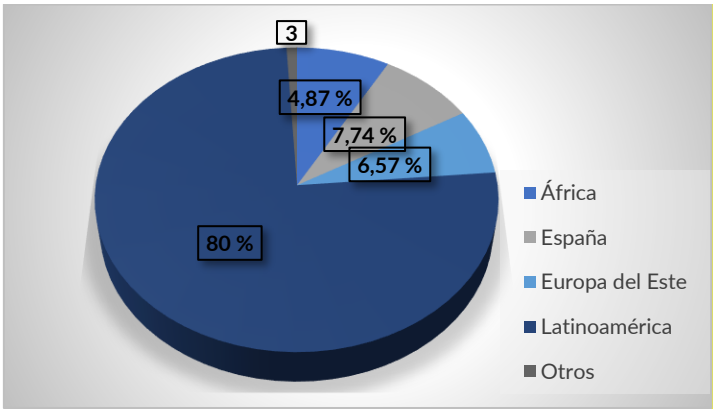
En este año 2022, se ha intervenido individualmente desde la Unidad Móvil con 472 mujeres nuevas, tanto en medio abierto como cerrado, produciéndose un incremento de 142 mujeres respecto a 2021.

i. Países de origen.

La mayoría de las mujeres con las que se ha iniciado la intervención en este 2022 son procedentes de Latinoamérica, significando un 80% de las mujeres nuevas. Aumenta la tendencia de mujeres procedentes de Colombia, siendo casi un 30% de las mujeres nuevas. Aunque este año, seguimos manteniendo la constante de mujeres nuevas procedentes de Paraguay, que constituyen 14.83%, vemos importante resaltar que han aumentado las mujeres nuevas procedentes de Perú. Como ya hemos apuntado en diferentes ocasiones, las redes de trata se aprovechan de los momentos de cambios e inestabilidad sociopolítica, como los que sufre Perú en el momento actual.

Como ya veníamos apuntando en años anteriores, el número de mujeres españolas se encuentra en ligero ascenso, pero por primera vez, el número de mujeres nuevas procedentes de España supera al de otras zonas, sin contar con Latinoamérica. Las mujeres nuevas españolas han sido en este año de 37, siendo el 7.74% con las que hemos comenzado intervención supera al de mujeres procedentes de Europa del Este (6.57%) y África (4.87%).

212. GRÁFICA DE ZONA GEOGRÁFICA DE ORIGEN DE LAS NUEVAS USUARIAS

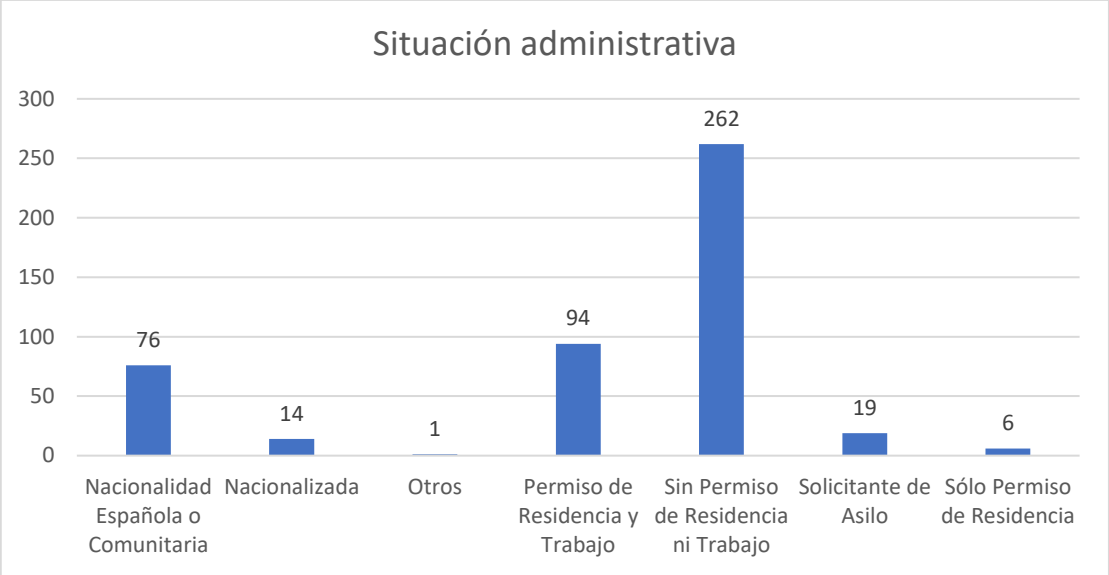


ii. Situación jurídica.

De las 472 mujeres nuevas atendidas en el 2022, más de la mitad (262) se encuentran en situación administrativa irregular. Con documentación española o comunitaria, ya sea por origen o nacionalizada, se encuentran 90 mujeres.

Un 4.03 % de las mujeres nuevas atendidas son demandante de asilo. Este dato, tiende a la baja desde el 2020. Podría deberse a la falta de información de las mujeres recién llegadas, muchas con visado de turista de tres meses, y/o por las dificultades para solicitar cita en OAR.

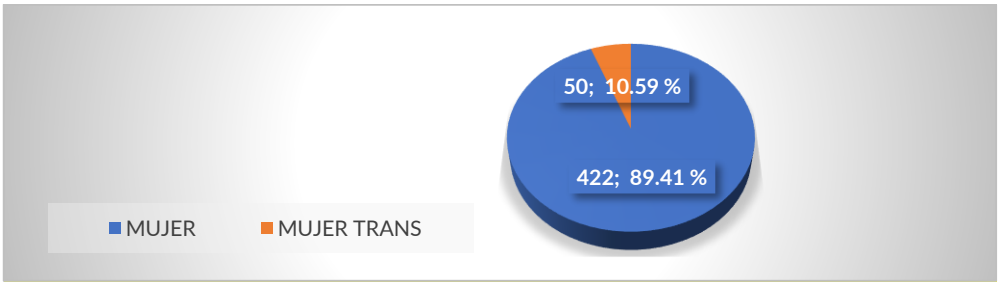
213. GRÁFICA DE SITUACIÓN JURÍDICA DE LAS NUEVAS USUARIAS



iii. Identidad de género.

De las 472 mujeres nuevas atendidas en 2022, 50 han sido mujeres trans, lo que representa un 10.59% de las atendidas.

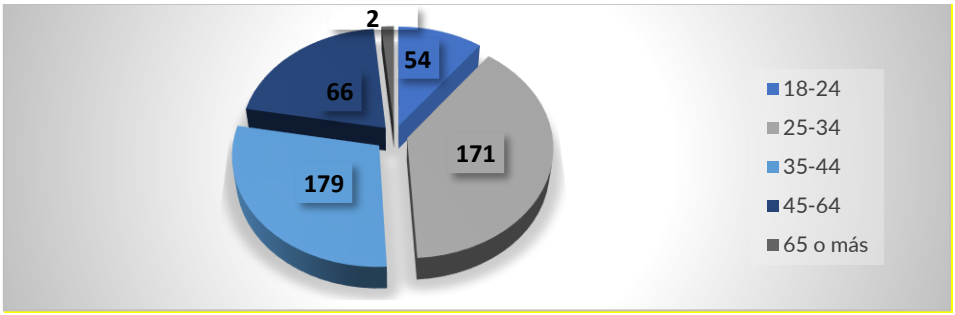
214. GRÁFICA DE IDENTIDAD DE GÉNERO DE LAS NUEVAS USUARIAS



iv. Edad.

De entre las mujeres nuevas atendidas, destacan principalmente las que se encuentran en el rango de edad de 35 a 44 años, seguido de las mujeres de entre 25 y 34 años.

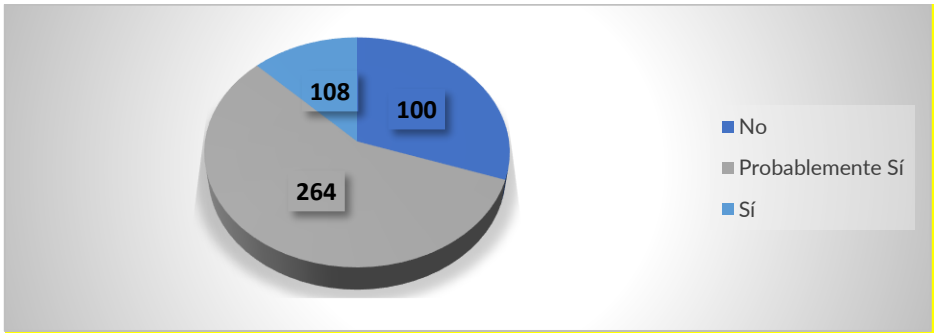
215. GRÁFICA DE EDAD DE LAS NUEVAS USUARIAS



v. Situación con respecto a la trata.

De un total de 472 mujeres nuevas atendidas, 108 mujeres se encuentran en situación de trata con fines de explotación sexual, 264 se encuentran en fase de diagnóstico respecto a la trata o en situación de explotación sexual, y en 100 casos de mujeres no hemos detectado indicadores de dichos delitos.

216. GRÁFICA DE SITUACIÓN DE TRATA DE LAS NUEVAS USUARIAS



1.2.2. CENTRO CONCEPCIÓN ARENAL

Recurso de carácter ambulatorio, que desarrolla una atención integral a mujeres víctimas de trata y de explotación sexual. El Centro presta atención de lunes a viernes en horario continuado de 10:00 a 19:00h.

El perfil de atención, son mujeres mayores de 18 años, víctimas de trata y/o de explotación sexual, que requieran y acepten intervención integral o demanden cualquiera de los Servicios y/o atenciones que presta el Centro.

Se puede acceder al centro, por Iniciativa Propia de la mujer, por derivación de la Unidad Móvil y/o por la derivación de otros recursos de la red pública de atención general y especializada, así como de las organizaciones de la iniciativa social.

La atención integral se articula en tres grandes ejes:

- Acogida y diagnóstico
- Diseño del Plan individualizado de intervención: objetivos, acciones a realizar, secuencia de las acciones, seguimiento, indicadores de avance y de proceso, plan de derivación a otros recursos -si procede- y establecimiento de las coordinaciones necesarias, así como los soportes necesarios para las mismas.
- Organización del Proceso global de intervención mediante el establecimiento del plan de trabajo por áreas de intervención.

Prestándose en las siguientes áreas:

- Social
- Psicológica
- Jurídica
- Empleo: orientación laboral, formación pre-laboral, capacitación para el empleo, así como búsqueda activa de empleo y acompañamiento individualizado en todo el proceso, dotando a las mujeres de las herramientas necesarias para desenvolverse con seguridad en el acceso e incorporación al mercado de trabajo. Diagnóstico de empleabilidad de cada mujer.

  Se desarrollan dos itinerarios formativos de 480 horas cada uno de ellos (960 horas de formación en total en ambos itinerarios), que incluyen formación técnica y prácticas en el sector formativo.

  Se ofrece intermediación para el empleo y apoyo al emprendimiento y el autoempleo.

- Salud: información, apoyo, prevención y promoción de la salud integral de las mujeres. Se proporciona la información necesaria para prevenir las ETS, fomentar el autocuidado físico y psicológico, eliminando los estereotipos, mitos y tabúes que impiden vivir adecuada y satisfactoriamente la sexualidad como un componente más del desarrollo y satisfacción personal e incorporando el derecho a no sufrir violencia en sus relaciones personales; recibir asistencia médica no sólo en momentos de enfermedad o en caso de embarazo etc.

  Se aborda la salud desde una visión integral y se propicia el cuidado del cuerpo y de la psique. Se impulsa la mejora de la salud sexual y reproductiva de las mujeres.

  El contenido de cada una de las áreas señaladas forma parte de un todo integrado y se aborda de una manera global y coordinada y no de forma aislada y/o independiente de las demás.

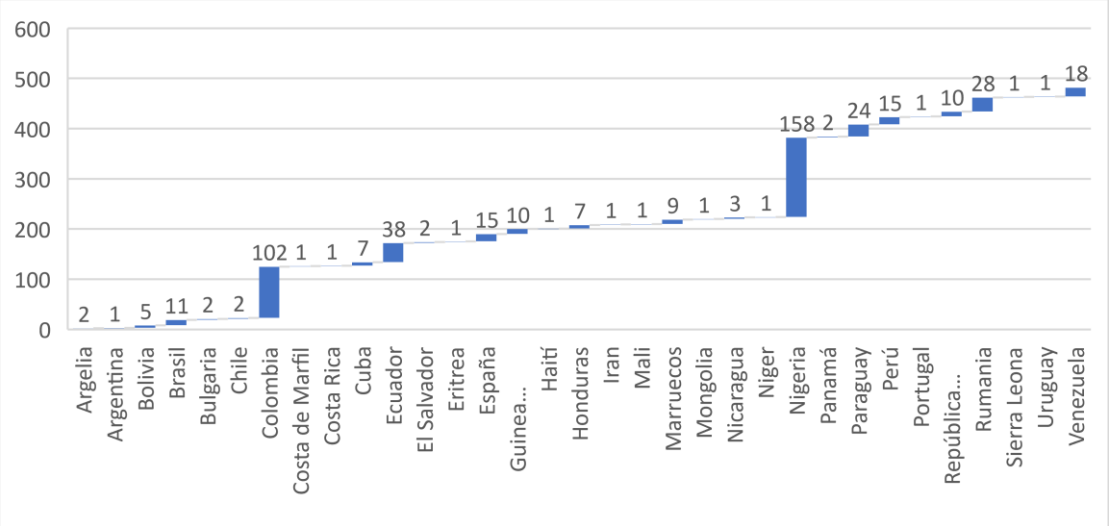
a) Perfil Sociodemográfico

i. Nacionalidad.

En 2022 hemos atendido a mujeres de 33 países de origen distintos, siendo predominantes las mujeres procedentes de Nigeria 158 y Colombia 102 seguido de Ecuador 38, Rumania con 28 y Paraguay 24. En relación con el año anterior, ha disminuido considerablemente el número de mujeres nigerianas atendidas (95 mujeres menos) y ha seguido aumentado considerablemente las mujeres procedentes de Colombia, (32 mujeres más que en 2021) y disminuido los datos de las mujeres procedentes de Rumanía (4 mujeres menos que el 2021). Las mujeres Paraguayas han sido 24, 6 menos que en el 2021. Las procedentes de España, se sitúan en la sexta posición junto con las

mujeres Peruanas, habiendo sido atendidas 15 mujeres de estos países de origen.

217. GRÁFICA DE MUJERES ATENDIDAS POR PAÍS DE ORIGEN

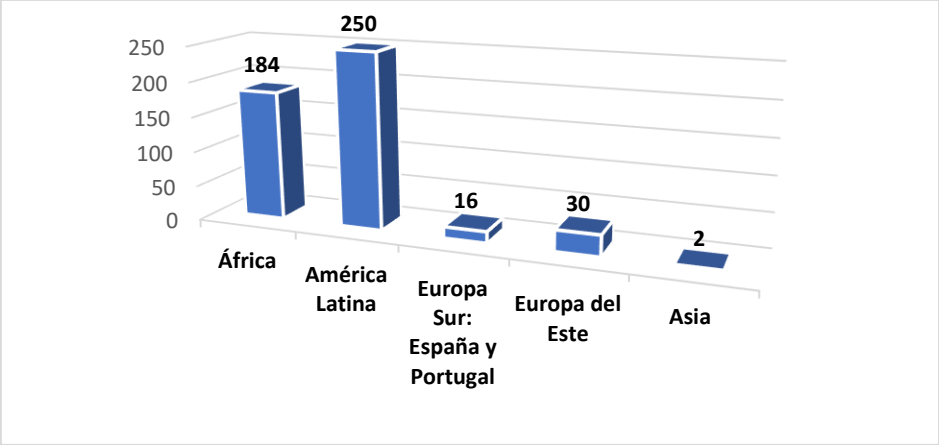


De las 482 mujeres atendidas durante este 2022, el 96,89% son de origen extranjero (467 mujeres). El 3,11% son de origen español (15 mujeres), llegando a representar menos del 5% del total. En datos absolutos son el mismo número de mujeres de origen español con respecto al año anterior.

Si contrastamos el dato de las mujeres de origen español (15) con el dato de las mujeres de nacionalidad española (52), lo que nos indica y pone de manifiesto es que 37 mujeres poseen doble nacionalidad, países en su mayoría con características facilitadoras en el proceso de la nacionalización.

Si lo agrupamos por zonas geográficas, vemos que las principales usuarias de los servicios del Centro Concepción Arenal son, por primera vez, mujeres de América Latina (250), principalmente Colombia y Ecuador, seguidas de las mujeres africanas (184), principalmente nigerianas, y en tercer lugar de Europa del Este (30), Rumanía y Bulgaria.

218. GRÁFICA DE MUJERES ATENDIDAS SEGÚN EL CONTINENTE DE ORIGEN



ii. Edad.

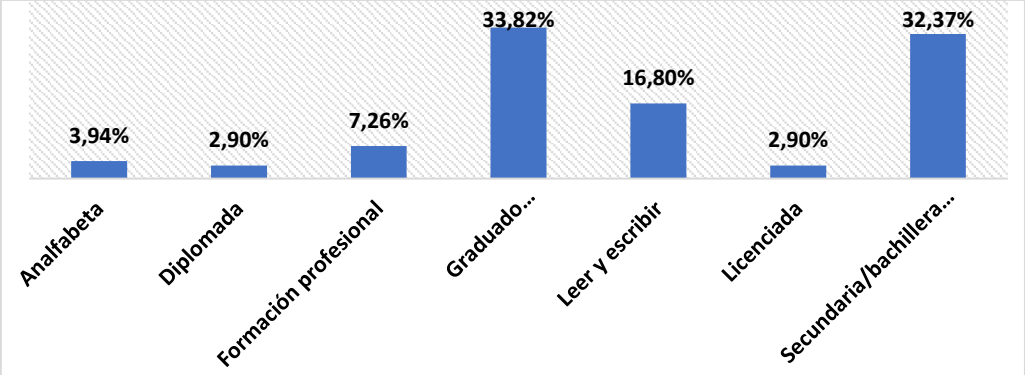
Las mujeres atendidas en el centro de atención integral se agrupan en torno a seis grupos de edad principales: menores de 25 años; de 25 a 34 años, de 35 a 44 años, de 45 a 54 años, de 55-64 años y mayores de 64 años, siendo el grupo mayoritario, por séptimo año consecutivo, el de mujeres entre 35 y 44 años (202 mujeres), aunque también es numeroso el grupo de 25 a 34 años (130). Este último dato es importante, dado que son mujeres bastante jóvenes con poco tiempo en prostitución que deciden buscar alternativas. Las posibilidades de intervención en áreas de empleo y autoempleo con estos dos grupos son más amplias que con los otros grupos.

iii. Nivel académico.

En relación con el nivel académico de las mujeres atendidas, la mayoría tiene los estudios primarios o secundarios finalizados. El 32,37% cuentan con estudios de secundaria/bachillerato en sus países de origen, aunque casi en su totalidad sin homologar. Muy de cerca se encuentra el grupo de mujeres que sólo tiene estudios primarios (33,82%). Tan solo un 2,90% son mujeres con estudios superiores universitarios, es decir, 14 mujeres de las 482 atendidas.

Las mujeres analfabetas y/o mujeres que sólo saben leer y escribir suponen un 20,74% (19 usuarias analfabetas y 81 que no saben leer ni escribir). Si tenemos en cuenta el hándicap que supone la falta de estudios para poder optar a oportunidades laborales y/o formativas que permitan una independencia real, es un dato significativo para tener en cuenta a la hora de promover planes formativos y/o facilitadores de opciones laborales reales.

219. GRÁFICA DE NIVEL DE ESTUDIOS DE LAS MUJERES ATENDIDAS



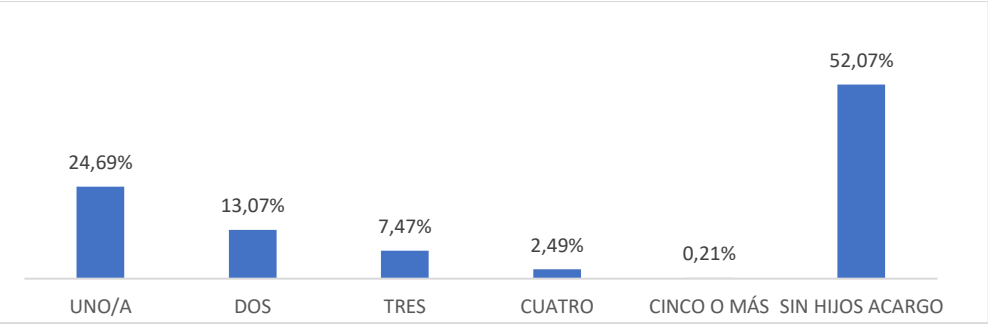
iv. Hijos/as a cargo.

El 47,93% de las mujeres con las que interviene el Centro Concepción Arenal son mujeres con hijos e hijas a cargo, un porcentaje similar al del año anterior. Que casi la mitad de las mujeres atendidas en el centro tengan hijos o hijas a su cargo, de las cuales un 23,24% tienen más de un menor a cargo, condiciona el plan de intervención en el centro por los siguientes motivos:

En la mayoría de los casos son las únicas proveedoras de ingresos obtenidos a través del ejercicio en los casos en los que continúan en él y por tanto, la emergencia económica es mayor en los casos de las mujeres que tienen hijos e hijas a cargo.

La mayoría de las mujeres con hijas e hijos en edad no escolar no cuentan con recursos de apoyo como alternativa de conciliación para poder realizar una formación orientada al empleo.

220. GRÁFICA DE SITUACIÓN FAMILIAR DE LAS MUJERES



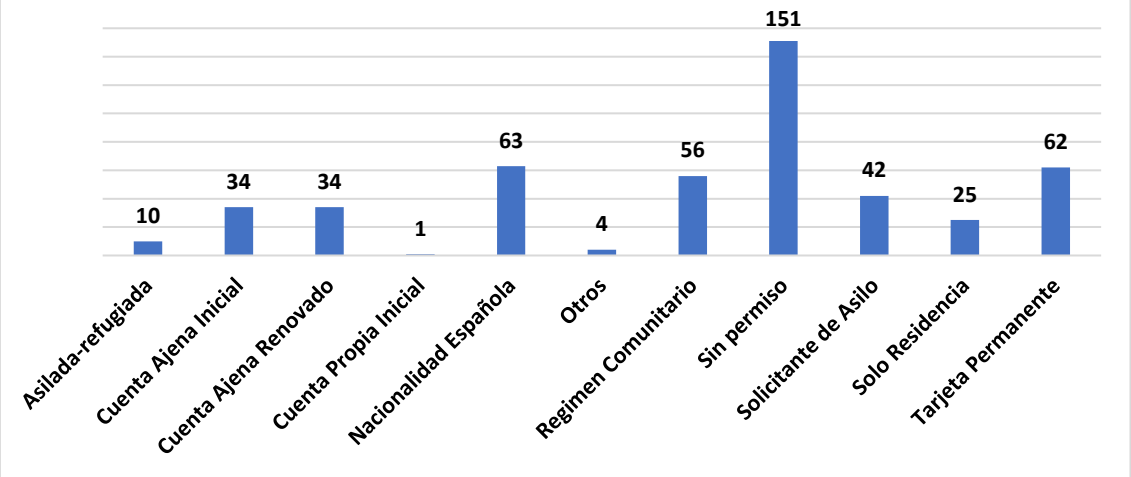
v. Situación administrativa.

El 31,33% de las mujeres atendidas este año no tiene regularizada la situación en nuestro país. Este porcentaje es ligeramente superior, aunque no estadísticamente significativo al 23,34% del 2021.

En cuanto al resto de situaciones, se han agrupado en la categoría "con permiso de residencia y trabajo" aquellas situaciones que permiten a las mujeres extranjeras trabajar en nuestro país. Hay que tener en cuenta que

las mujeres de régimen comunitario (11,62%), aunque a efectos legales podrían tener acceso a una contratación, en la práctica este acceso está limitado por la tenencia de un NIE, con lo cual se encuentran con las mismas dificultades que el resto de las mujeres. Cabe mencionar también a las mujeres solo con permiso de residencia (5,19%) que encuentran limitado su acceso al mercado laboral.

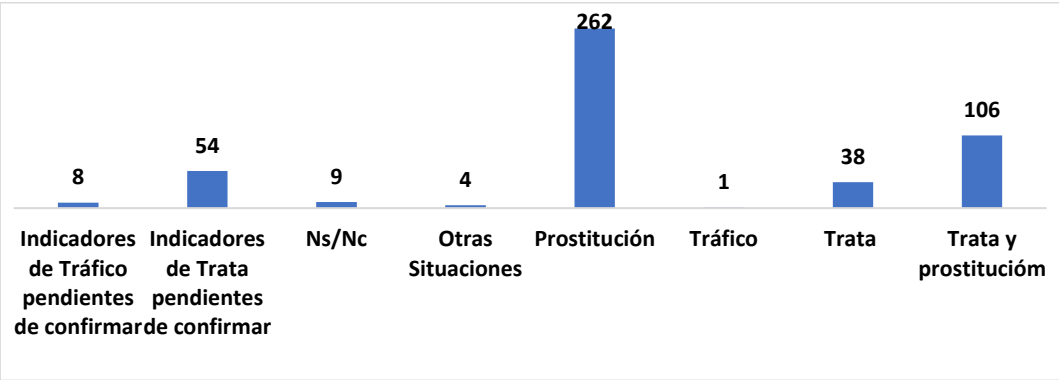
221. Gráfica de Situación administrativa de las mujeres



vi. Situación de trata de las mujeres atendidas.

El porcentaje de mayor de atención a lo largo del 2022,corresponde a las mujeres en situación de prostitución por vulnerabilidad social y económica, mujeres que no han podido encontrar otra alternativa para la cobertura de sus necesidades básicas y las de su familia, esto supone el 54,36% del total de mujeres atendidas, en segundo lugar, encontramos mujeres víctimas de trata pasada y prostitución presente (21,99%), en tercer lugar mujeres con indicadores de trata pendientes de confirmar (11,20%), seguidas de las mujeres detectadas en situación de trata (7,88%).

222. GRÁFICA DE SITUACIÓN DE TRATA Y/O PROSTITUCIÓN MUJERES ATENDIDAS



vii. Prostitución y Prostitución coactiva o forzada.

Durante el año 2022, 262 mujeres atendidas en el Centro se encontraban en prostitución y/ o en situación de explotación sexual y en situaciones de extrema vulnerabilidad, por uno o varios de los siguientes motivos:

- Responsabilidades familiares a cargo exclusivo de ellas.
- Migraciones: Mujeres que se encuentra en situación irregular, hecho que supone tener más limitaciones para acceder a cualquier recurso y vivir libremente por el estigma de ser "irregular" y por el miedo constante a posibles deportaciones.
- Identidad Sexual: Mujeres transexuales. Al estigma de la prostitución, hay que sumarle el estigma transexual (también en sus relaciones sexuales y/o personales). Las complicadas historias de las mujeres, condicionadas por su reasignación, las dificultades para acceder al mercado laboral, no contar con una red de apoyo fuera del ejercicio, etc. se suma a las dificultades que han de enfrentar.
- Falta de alternativas reales al empleo relacionadas con la falta de formación y experiencia.
- Consumo y adicciones: existe un perfil de mujer, consumidora por vía parental, en prostitución para obtener ingresos y poder mantener dicho consumo, y en ocasiones también, el de su pareja. Hay que diferenciar estos consumos de sustancias de los de otras mujeres que consumen para "evadirse-disociarse" en el ejercicio de la prostitución, o que son coaccionadas por clubs, pisos, clientes o redes de trata, para consumir.
- Estas mujeres son incitadas y/u obligadas a mantenerse en el ejercicio de la prostitución a través diversas formas de violencia, intimidación/engaño, o abuso.
- Las personas (proxenetas, tratantes, clientes) que abusan o violentan a dichas mujeres lo hacen aprovechando su poder sobre ellas, las situaciones de necesidad extrema de las mujeres y los factores de desprotección y vulnerabilidad, lucrándose del ejercicio de la prostitución y su explotación sexual.

viii. Identidad de género.

Las mujeres trans atendidas en el Centro en 2022 representan el 3.32 %, que comparativamente con el del equipo de Unidad Móvil en calle y pisos en el que representan un 12,79%, es un porcentaje bastante bajo. Esto puede ser debido a que las mujeres transexuales entienden que la intervención desde el centro pasa por la oferta de alternativas a la prostitución y no se encuentran en ese momento, o bien optan por acudir a recursos especializados en población LGTBI.

Al hablar de mujer transexual en situación de prostitución es importante conocer las especificidades desde las que se interviene. La mayoría de ellas proceden de países latinoamericanos y eligen España cómo país receptor, principalmente por el idioma. Hay un alto porcentaje que tiene regularizada su situación o están nacionalizadas en España, lo que permite viajar y ejercer en "plazas" de Europa.

Es en mujeres transexuales, más concretamente procedentes de Centroamérica, en las que encontramos, en mayor medida, mujeres solicitantes de asilo por motivos de identidad sexual. La mayoría de las solicitudes son rechazadas.

Muchas mujeres transexuales muestran un fuerte rechazo a la prostitución, pero se ven obligadas a permanecer en ella ante la falta de oportunidades reales que muchas veces encuentran a causa del doble estigma -mujer en prostitución y mujer transexual-, a lo que, en numerosas ocasiones hay que sumar el ser mujer extranjera en situación irregular.

b) Mujeres nuevas

Durante este 2022 se ha iniciado intervención en el centro de Atención Integral “Concepción Arenal” con 154 mujeres. esto supone un incremento de 37 mujeres respecto del año anterior que se atendieron 117.

En total, las mujeres nuevas atendidas proceden de 22 países diferentes.

Por zonas geográficas, las mujeres proceden de América Latina en un 87%, el 5,85% son de origen africano, el 3,25% de Europa del Este y un 3,90% de España. En 2022 se ha apreciado un aumento considerable de las mujeres procedentes de América Latina, un descenso considerable también de las procedentes de África, descenso moderado de las procedentes de Europa del Este y un aumento de las procedentes de España, pasando de 3 mujeres en el 2021 a 6 en el 2022.

1.2.3. CENTRO DE EMERGENCIA

El Centro de Emergencia Mariana Pineda, se pone en marcha el 1 de diciembre del 2021. El Centro de Emergencia Mariana Pineda es un servicio de atención a mujeres, mayores de edad, detectadas o identificadas como víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, acompañadas o no por sus hijas/os menores a cargo. La atención se presta en situaciones de emergencia y/o riesgo para su integridad física, psíquica o social, así como en situaciones de extrema vulnerabilidad, derivadas de la situación de trata y de la explotación sexual sufrida, requiriendo, por tanto, un alojamiento seguro, protegido e inmediato para ellas menores a cargo, así como para el alejamiento y desvinculación de tratantes, proxenetas y explotadores.

Cuenta con un equipo profesional especializado, de carácter multidisciplinar, integrado por profesionales del ámbito social, psicológico, jurídico y de la mediación intercultural, además de soporte administrativo, interpretación lingüística, seguridad y servicio de psicología infantil.

Para el acceso al Centro no se precisa estar identificada como víctima de trata ni encontrarse en situación administrativa regular.

De acuerdo con su carácter de servicio de emergencia funciona las 24 horas del día todos los días del año.

Ofrece alojamiento protegido de emergencia con 15 plazas distribuidas en dos fases:

- 5 plazas para la fase de emergencia en las que el periodo de acogida no superará los 15 días.
- 10 plazas para la fase de estabilización que da acogida y atención integral por un periodo no superior a 3 meses.

El número de plazas se corresponde con el número máximo de personas que pueden encontrase alojadas simultáneamente, no diferenciándose a estos efectos número de plazas de mujeres y menores.

a) Requisitos de acceso:

- Mujeres mayores de edad con o sin hijos menores a cargo
- Precisar y aceptar alojamiento protegido, seguro e inmediato.
- No presentar problemas graves de salud mental o adicciones en fase activa que imposibilite la intervención y la convivencia en el Centro. (fase de estabilización)
- Requerir y aceptar atención integral especializada.
- No necesitar ayuda en las actividades de la vida diaria, ni para el cuidado de los hijos/as menores a cargo (fase de estabilización).
- Se puede acceder al centro, por Iniciativa Propia, mediante llamada a la Línea gratuita 24 horas 900 102 640 o por derivación de otros recursos: Unidad Móvil, Centro Concepción Arenal, entidades de atención especializada a mujeres víctimas de trata, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, desde el servicio 016, etc., previa aceptación voluntaria de la propia mujer.

b) Los Servicios que se prestan son:

- Alojamiento seguro e inmediato en situaciones de emergencia
- Proceso de apoyo especializado e integral en los primeros momentos de toma de decisiones, mientras se determina el plan de acción adecuado en función de las circunstancias de cada mujer
- Cobertura de las necesidades básicas de las mujeres alojadas, así como las de menores a su cargo
- Atención profesional multidisciplinar especializada en trata, como una de las manifestaciones más graves de violencia machista
- Garantiza las condiciones necesarias y óptimas durante el periodo de restablecimiento y reflexión que recoge el Protocolo Marco De Protección y Asistencia a Víctimas de Trata

c) Ámbito de actuación:

El ámbito de actuación del Centro de Emergencia se extiende a toda la ciudad de Madrid.

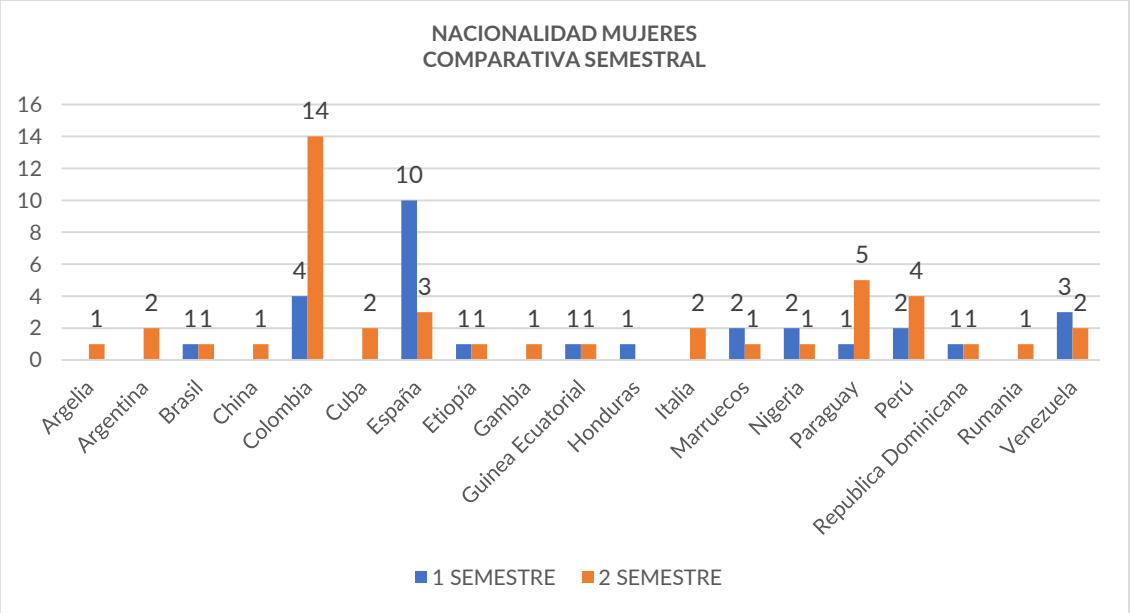
En todo caso, dará respuesta de emergencia, siempre que sea posible y existan plazas disponibles, a las necesidades de alojamiento protegido y seguro a mujeres víctimas de trata identificadas o no y derivadas por los cuerpos y fuerzas de seguridad, o por organizaciones de atención especializada del ámbito de la Comunidad de Madrid u otro punto geográfico del Estado español por razón de riesgo para su seguridad. En caso de derivaciones desde otro punto geográfico distinto a la ciudad de Madrid, el traslado será asumido por el recurso que deriva.

d) Perfil Sociodemográfico

i. Nacionalidad.

La gran mayoría de las mujeres alojadas en el centro proceden del continente americano siendo, por nacionalidades, mayoritaria la colombiana, seguida de nacionalidad española y destacando que la mitad de las mujeres que tenían nacionalidad española no son originarias del país, seguidas de paraguaya y peruana. En la comparativa, tal como muestra el siguiente gráfico, observamos como destacado, que en el segundo semestre las mujeres procedentes de Colombia se triplican, y el número de mujeres españolas disminuye significativamente.

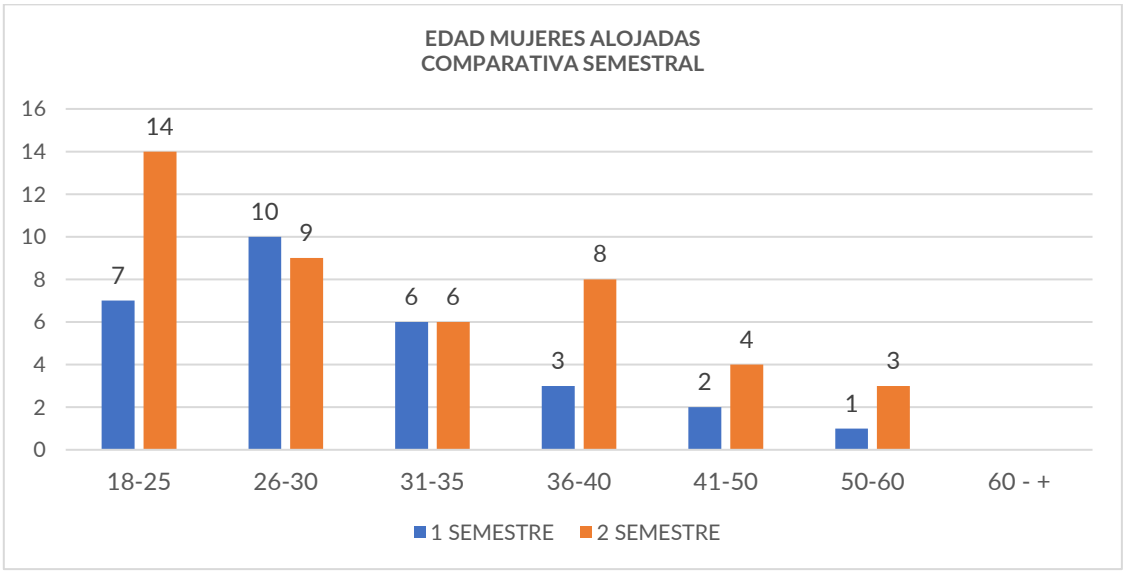
223. GRÁFICO COMPARATIVO SEMESTRAL POR NACIONALIDAD DE LAS MUJERES



ii. Edad.

La edad de las mujeres varía entre los 18 y los 60 años, siendo la media de las mujeres alojadas de 32 años. Se observa en el gráfico que hay mucha diversidad de edades de las mujeres que ingresan, pero hay claramente una mayoría de mujeres más jóvenes que se encuentran en situaciones de explotación sexual y/o trata con fines de explotación sexual.

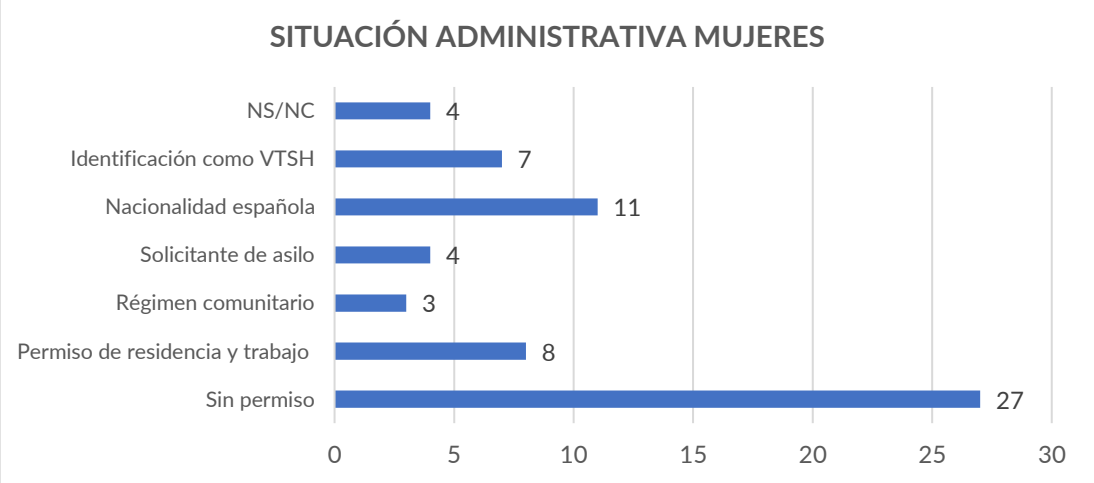
224. GRÁFICO COMPARATIVO SEMESTRAL POR EDAD DE LAS MUJERES ALOJADAS



iii. Situación administrativa.

La gran mayoría de las mujeres, no cuentan con ningún permiso de residencia y trabajo, seguido de aquéllas que tienen permiso de residencia y trabajo, o están en trámites de ello.

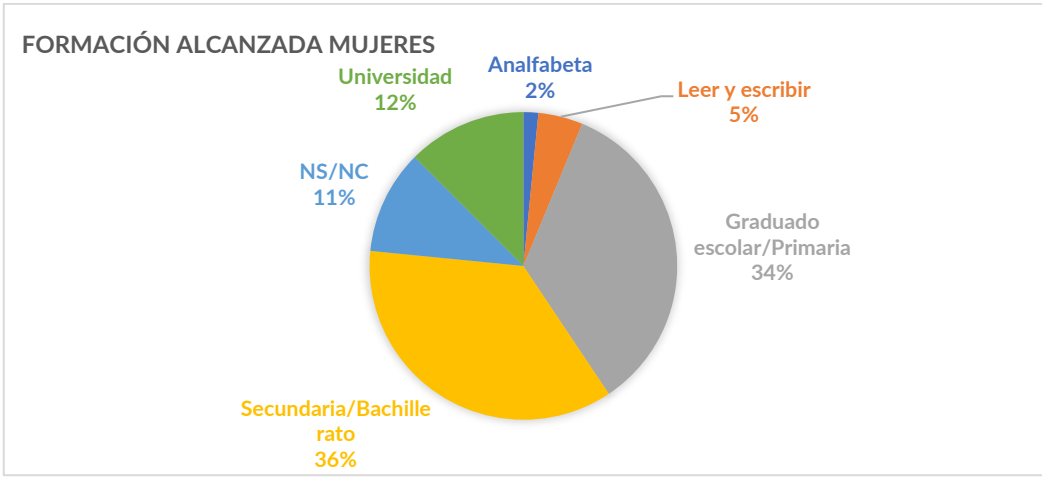
225. GRÁFICA DE SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MUJERES



iv. Formación.

Un 36% de las mujeres cuentan con estudios secundarios, seguido de un 34% que han alcanzado primaria.

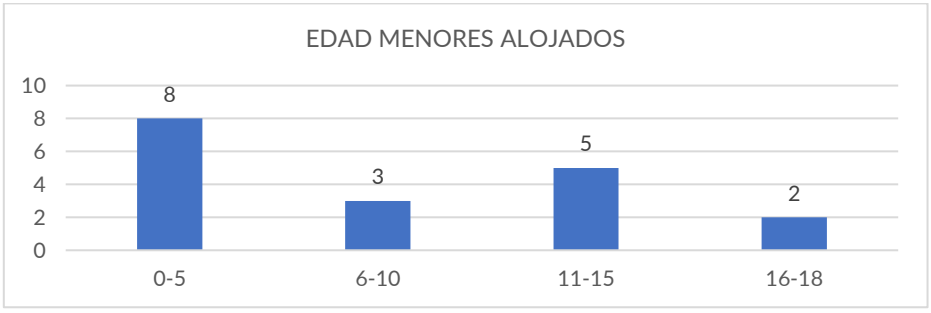
226. GRÁFICA DE FORMACIÓN ALCANZADA POR LAS MUJERES



v. Hijos/as a cargo.

Durante el año 2022 han sido alojados 18 menores, con edades comprendidas entre 0 y 16 años, siendo la franja mayoritaria la de 0 a 5 años.

227. GRÁFICA DE EDAD DE LOS MENORES ALOJADOS

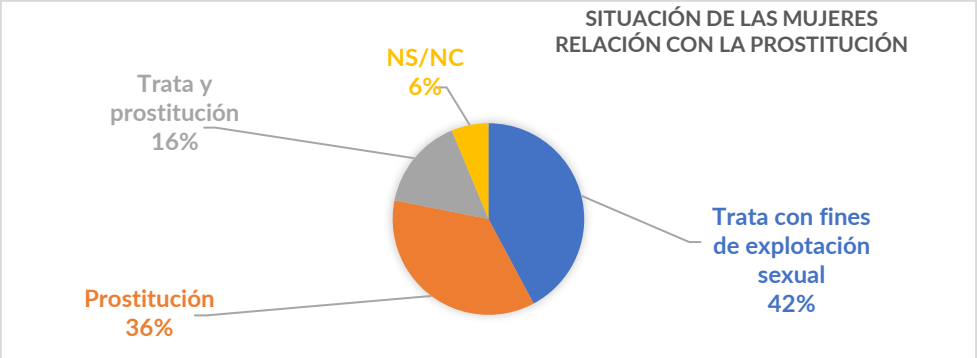


vi. Situación respecto a la prostitución de las mujeres atendidas.

La situación de las mujeres con respecto a la prostitución es algo complejo y en evolución en el Centro de Emergencia. Aunque se pueden detectar diferentes indicadores cuando llegan al centro, poniendo especial cuidado y atención en aquellos indicadores de situación de Trata con fines de explotación sexual, es durante la propia estancia cuando se conoce la situación real en la que se encuentran las mujeres y no en el momento del ingreso.

En los casos en los que hay una detección de mujeres como víctimas de trata de seres humanos con fines de explotación sexual, se aborda, dentro de sus procesos, esta situación para informarla de todos los derechos que les asisten. Es importante en ese momento, explicar todo el procedimiento que se inicia tras la denuncia, así como el acompañamiento, autoidentificación y voluntad de asumir el proceso jurídico que conlleva una identificación legal por FCSE.

228. GRÁFICA DE SITUACIÓN DE LAS MUJERES EN RELACIÓN CON LA PROSTITUCIÓN



En el gráfico puede observarse, que el 58% de las mujeres que han pasado por el Centro de Emergencia Mariana Pineda han sido detectadas y, algunas de ellas, identificadas formalmente, como supervivientes de la trata de seres humanos con fines de explotación sexual. De ese porcentaje, el 16% han vivido además situaciones de explotación sexual fuera de la situación de trata de seres humanos.

e) Trabajo de difusión y Coordinación

El trabajo de difusión y coordinación con otras entidades y recursos, ha estado marcado por la novedad del recurso y su recién creación, y por las necesidades de coordinación detectadas.

1.2.4. ALOJAMIENTO PROTEGIDO

a) Fase I - Piso Protegido – (casa pandora)

Recurso de alojamiento protegido que presta atención de carácter integral y ofrece un espacio seguro, así como la cobertura de necesidades básicas. Posibilita la contención y el restablecimiento emocional de las mujeres, facilitando su proceso de recuperación integral.

La atención integral comprende la:

- Atención social.
- Atención educativa.
- Atención psicológica (incluida la especializada a menores a cargo)
- Atención jurídica.

El Alojamiento Protegido funciona las 24 horas, los 365 días del año.

Se garantiza la acogida y alojamiento temporal seguro conforme a los derechos y garantías legalmente previstos y conforme al Protocolo Marco de Protección de las Víctimas de Trata de Seres Humanos.

A este alojamiento llegan las mujeres y sus menores a cargo, valoradas previamente y derivadas por el Centro de Atención Integral “Concepción Arenal”, Centro de Emergencia Mariana Pineda o Centro y Unidad Móvil Concepción Arenal.

Una vez alcanzados los objetivos planteados en su proceso de intervención, en el caso de que fuera necesaria, y así se valore en el alojamiento protegido, se activa la segunda fase del alojamiento en el piso semiautónomo, que presta apoyo y acompañamiento educativo para facilitar el logro de su plena autonomía.

La estancia en el alojamiento protegido puede prolongarse, por valoración técnica, un máximo de 12 meses, revisable en cada caso.

i. Perfil de atención

Perfil de atención son mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y mujeres víctimas de explotación sexual, acompañadas o no de sus hijos/as menores a cargo, que necesiten protección. Es necesario que la mujer sea mayor de edad, sea autónoma para las actividades de la vida diaria y para el cuidado de las/os menores a su cargo, precise alojamiento seguro y protección y acepte el proceso de intervención integral especializada.

ii. Perfil Sociodemográfico de las Mujeres Alojadas

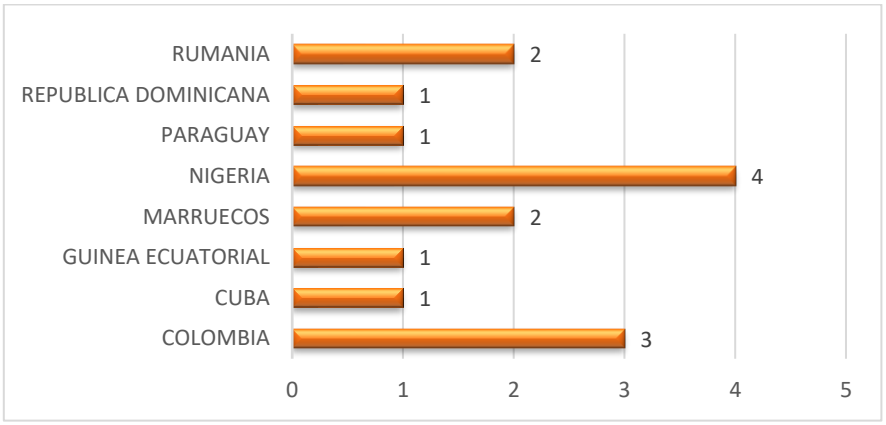
(a) Procedencia.

Las mujeres alojadas en el recurso fueron derivadas por distintas entidades, siendo el Centro de Atención Integral "Concepción Arenal" y su Unidad Móvil quienes han realizado la mayor parte de las derivaciones. No obstante, desde la puesta en marcha del Centro de Emergencia 24h "Mariana Pineda", la procedencia de las derivaciones comienza a ser mayoritariamente del nuevo centro.

(b) Nacionalidad.

En cuanto al origen, predominan las mujeres procedentes de África de Norte, Magreb y África subsahariana. Le siguen en número las mujeres de América Latina y, por último, se ha prestado atención a una mujer de Europa del Este. Destacan entre las nacionalidades de las mujeres acogidas las mujeres nigerianas, seguidas de las mujeres colombianas.

229. GRÁFICA DE MUJERES ALOJADAS POR NACIONALIDAD 2022



(c) Edad.

La mayoría de las mujeres alojadas se encuentran en la franja de entre los 26 y los 45 años, 12 de las mujeres alojadas se encontraban entre estas edades. También se han alojado dos mujeres muy jóvenes, entre 18 y 25 años y una mujer entre 46 y 55. Mayores de 55 años no se ha alojado ninguna mujer en 2022.

230. TABLA DE MUJERES ALOJADAS POR EDAD 2022

Edades de las mujeres alojadas	
18-25 años	2
26-35 años	4
36-45 años	8
46-55 años	1
56-65 años	0
más de 65 años	0
TOTAL	15

(d) Menores a cargo.

De las 15 mujeres alojadas en 2022, 14 son madres, estando ocho de ellas alojadas junto a sus hijos/as menores en el recurso. las otras 7 mujeres alojadas tienen menores a cargo de familiares en sus países de origen, o son mayores de edad.

(e) Situación administrativa.

La mayor parte de las mujeres alojadas en Casa Pandora están en situaciones irregular en España, lo que ha precisado de un importante apoyo del área jurídica para estudiar sus posibilidades de regularizar su situación administrativa.

231. TABLA DE SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MUJERES ALOJADAS–2022

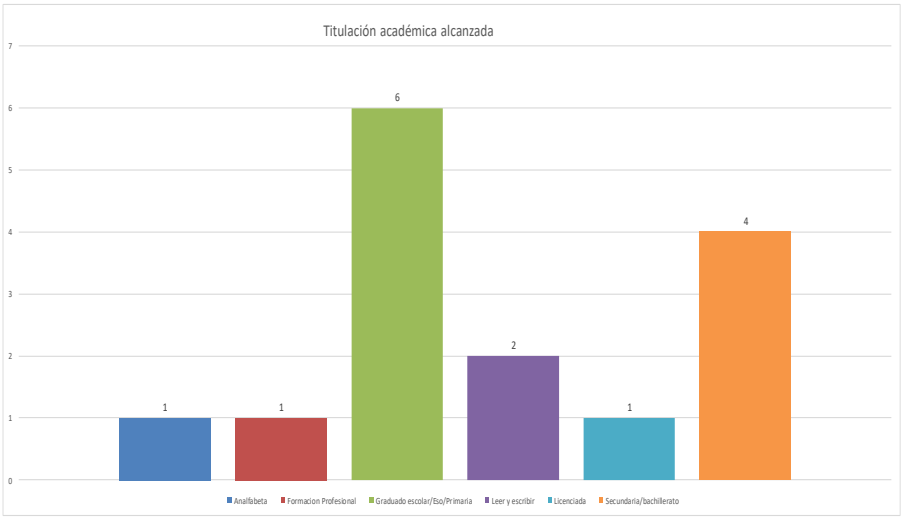
Situación administrativa	Nº de mujeres	Porcentaje
Asilada-Refugiada	1	6,67%
Nacionalidad Española	1	6,67%
Régimen Comunitario	3	20,00%
Residencia y Trabajo	2	13,33%
Sin Permiso	6	40,00%
Solicitante de Asilo	2	13,33%

(f) Formación/ Titulación alcanzada.

La mayor parte de las mujeres alojadas en el recurso -10 mujeres- tienen estudios primarios o carecen de estudios por completo, 4 mujeres cuentan con estudios secundarios y una mujer ha realizado estudios superiores. El 67% de las mujeres alojadas, por tanto, tienen muy bajos niveles formativos. Esto no constituye solo un factor de riesgo a la hora de ser captadas por las redes ante la vulnerabilidad que genera la ausencia de

alternativas en sus zonas de origen, sino que, además, es un factor que dificulta sobre todo la inserción laboral, pues requieren procesos formativos largos sin tener acceso a ingresos.

232. GRÁFICO TITULACIÓN ACADÉMICA ALCANZADA 2022



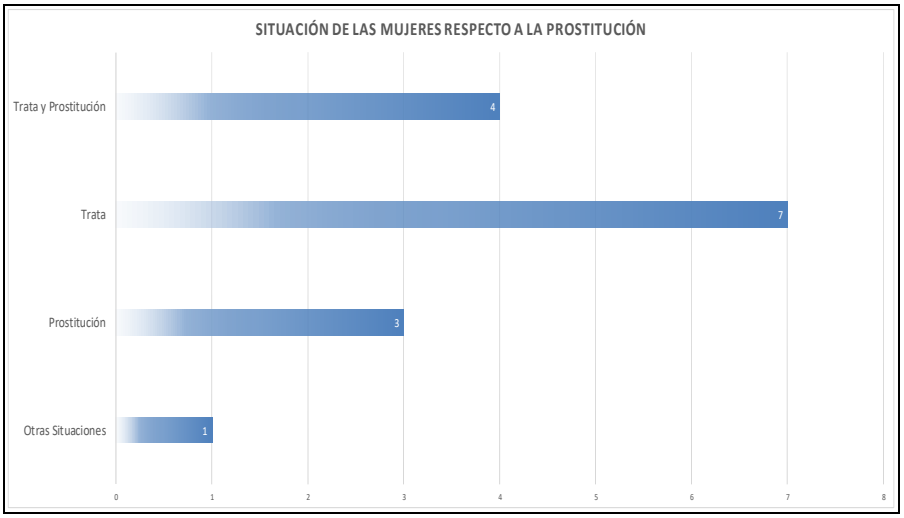
(g) Situación respecto a la trata y Explotación sexual.

La mayor parte de las mujeres alojadas son víctimas de trata, 11 del total de 15 mujeres. De ellas 4 fueron víctimas de trata y al salir del control de la Red de trata sufrieron explotación sexual en contextos de prostitución al no tener alternativas de vida, no conocer recursos en Madrid y carecer de cualquier apoyo para buscar alternativas.

El porcentaje, por tanto, de mujeres víctimas de trata acogidas es del 74%, lo que supone un aumento con respecto a 2021, que representaron el 66,67%.

Del resto de mujeres alojadas, 3 procedían de contextos de prostitución.

233. GRÁFICO SITUACIÓN RESPECTO A LA PROSTITUCIÓN DE LAS MUJERES ALOJADAS 2022



(h) Factores de riesgo.

La confluencia de factores de riesgo no es homogénea en las mujeres que estuvieron acogidas en 2022, encontrándose un mayor número de factores de riesgo en aquellas que fueron víctimas de trata, muchas de las cuales se encontraban en situación de riesgo de exclusión social. Asimismo, 7 de las mujeres alojadas, han sufrido violencia a manos de sus parejas y/o exparejas y otra está amenazada de muerte en origen por reyertas familiares.

La falta de redes de apoyo y las dificultades para encontrar medios de vida cuando se está en situación irregular son factores que amplifican la vulnerabilidad de las mujeres, el riesgo de ser captadas por proxenetas al verse en situación de calle y sin posibilidades de empleo ni de recibir ningún subsidio. Del mismo, las mujeres alojadas, carece de cualquier tipo de apoyo familiar. Además, 14 de las 15 mujeres alojadas son madres, teniendo que hacerse cargo del cuidado y crianza en solitario o enviar remesas a sus cuidadores/as en origen, lo que aumenta la presión por contar con ingresos y su grado de vulnerabilidad con respecto a las redes de trata.

iii. Perfil Sociodemográfico de las/os menores alojadas/os

(a) Edad.

Se han alojado 10 menores durante el año 2022. La mayor parte de los/as menores alojados (el 40%) tenían menos de 3 años, el 20% tenían entre 4 y 8 años, el 20% entre 9 y 13 años y 2 menores tenían más de 14 años, ambas de sexo femenino.

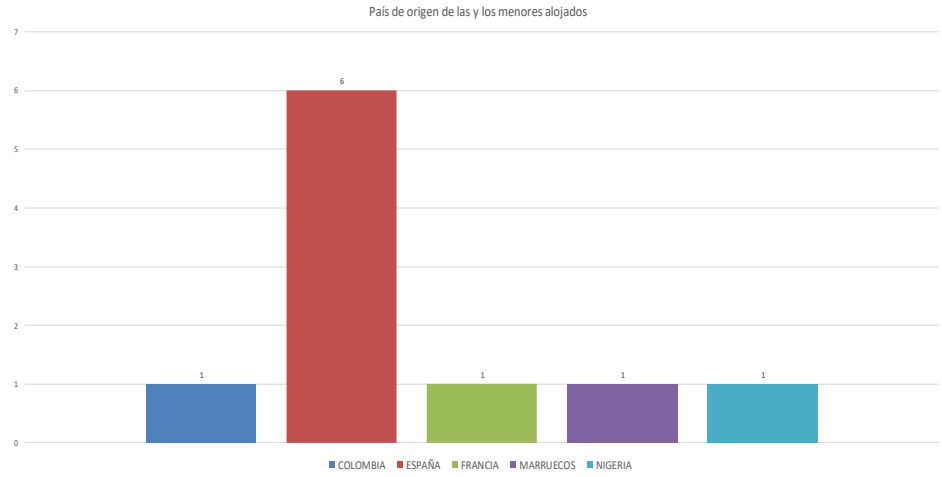
(b) Nacionalidad.

Cinco de los y las menores cuentan con nacionalidad nigeriana, otra con nacionalidad marroquí, otra con nacionalidad colombiana, mientras que los 3 menores restantes cuentan con nacionalidad española

(c) País de origen.

Con respecto al país de origen de los y las menores alojados/as, 6 de los/las menores nacieron en España, 1 nació en Francia, 1 en Marruecos, 1 en Nigeria y 1 en Colombia. La nacionalidad y el país de origen de los y las menores alojados/as, previsiblemente, no coincidirá en todos los casos. La menor nacida en Francia, así como 2 de las menores nacidas en España poseen nacionalidad nigeriana, como sus madres.

234. GRÁFICO. PAÍS DE ORIGEN Y NACIONALIDAD DE LOS MENORES ALOJADOS 2022



b) Fase II - Piso Semiautónomo,

Para dar continuidad al proceso de intervención realizado en el alojamiento protegido, y con la finalidad de favorecer una desvinculación positiva progresiva y evitar el riesgo de vuelta a la explotación sexual por causa de vulnerabilidad, por carencia de medios económicos o cualquier otra circunstancia que impida su autonomía, se pone a disposición de las mujeres acogidas, en caso necesario y así se valore, una segunda fase de estancia en Alojamiento Semiautónomo.

Esta segunda fase se dirige a cubrir las necesidades valoradas durante la estancia en el alojamiento protegido de aquellas mujeres, solas o con menores a cargo, que hayan completado el proceso de intervención en el alojamiento protegido, fase l, pero continúen requiriendo cierto grado de apoyo y acompañamiento de cara a alcanzar una plena inserción social autónoma. En especial, de aquellas mujeres que se encuentran en situación administrativa irregular, que no

cuentan con ingresos económicos ni pueden hacerse cargo de sus gastos por un periodo limitado de tiempo, o que, en estas situaciones, tienen menores a cargo. Igualmente se priorizan, en esta segunda fase, las situaciones de aquellas mujeres que no pueden optar a ningún otro recurso alternativo que cubra sus necesidades.

La fase ll, como recurso de semiautonomía tras la salida del alojamiento protegido, facilita la consecución de la plena autonomía de las mujeres antes de su salida definitiva del recurso.

La estancia en esta segunda fase de alojamiento semiautónomo puede tener una duración de 3 a 6 meses, revisables por valoración técnica, en cada caso.

i. Perfil Sociodemográfico

ii. Perfil de las mujeres:

Se han alojado en el recurso cuatro mujeres nigerianas, una mujer colombiana y una mujer guineana.

Las edades de las mujeres alojadas han estado comprendidas entre los 25 y los 39 años.

Dos de las mujeres alojadas este año tenían hijos/as a cargo: una de ellas con dos hijas y otra mujer con dos hijos. Las dos mujeres con hijos/as a cargo son mujeres nigerianas.

iii. Perfil de los/las menores:

Los menores alojados/as son hijos de mujeres nigerianas. De los menores alojados dos tienen nacionalidad nigeriana y dos, nacionalidad española. Se trata de dos niñas de 4 y 2 años y dos niños, uno de 12 años y uno de año y medio.

1.2.5. CENTRO DE CRISIS 24 HORAS CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL

El Centro de Crisis es un recurso municipal especializado, pionero a nivel estatal, de carácter ambulatorio, destinado a la atención a víctimas de violencia sexual que hayan vivido un intento o una situación de violencia recientemente o en el pasado, desde un enfoque de género, de derechos humanos, con perspectiva interseccional y de empoderamiento y participación de las mujeres en su propio proceso, que les acompañe y facilite la toma de decisiones y contribuya a la superación de las secuelas mediante una intervención integral.

Cuenta con un equipo profesional multidisciplinar de los ámbitos social, jurídico y psicológico. Cuenta con un servicio de mediación intercultural y dispone de un servicio

de interpretación lingüística en diferentes idiomas, para facilitar las atenciones a mujeres no hispanohablantes.

a) Los objetivos del Centro de Crisis son:

- Ofrecer de manera ininterrumpida e inmediata una intervención especializada integral y multidisciplinar (psicológica, jurídica y social) de calidad a las víctimas de violencia sexual que se encuentran en una situación de crisis o emergencia, adaptada a sus necesidades y particularidades culturales.
- Proporcionar información, orientación y asesoramiento de manera telefónica y/o presencial, sobre derechos y opciones disponibles y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del Centro de Crisis.
- Favorecer la toma de decisiones informadas por parte de las víctimas de violencia sexual y/o su entorno familiar, prestando información, orientación y asesoramiento de manera telefónica y/o presencial, sobre derechos y opciones disponibles y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del Centro de Crisis.
- Acompañar a las víctimas a dependencias policiales, judiciales y sanitarias (hospitales) del municipio de Madrid en agresión reciente para la interposición de denuncia, solicitud de medidas cautelares de protección, atención sanitaria y examen médico-forense.
- Atenuar el impacto emocional y psicológico de la violencia sexual vivida, atendiendo las demandas y necesidades específicas de las mujeres sobrevivientes de violencia sexual, acompañándolas tanto física como emocionalmente garantizando el ejercicio de sus derechos y evitando la revictimización.
- Informar, asesorar, orientar y acompañar a los familiares para que puedan apoyar a las víctimas de manera adecuada en su proceso de recuperación y reparación de la violencia sexual vivida.
- Contribuir a la prevención de la violencia sexual, informando y sensibilizado a la población en general sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos existente para su denuncia y atención integral especializada.

b) Perfil de atención:

La atención del Centro de Crisis está destinada a las mujeres mayores de edad o a las adolescentes entre los 16 y 17 años, así como atención, acompañamiento y asesoramiento a familiares y entorno cercano de las víctimas mayores o menores de edad, acompañadas por su representante legal, que han vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o en el pasado.

Para el acceso al Centro de Crisis, no se precisa haber denunciado ni estar en disposición de hacerlo.

La atención al entorno familiar de la víctima tiene como objetivo facilitar el apoyo que éste pueda prestarle a la víctima en el proceso de superación de las secuelas que la experiencia violenta vivida pueda dejar en su desarrollo emocional, conductual, social y cognitivo.

c) Al centro se puede acceder:

Al centro se puede acceder, por iniciativa propia y por derivación de otros recursos de la red pública de atención general y especializada, así como de las organizaciones de la iniciativa social. Contactando con la línea gratuita 24 horas 900 869 947 de uso exclusivo de las víctimas y/o familiares, a través de WhatsApp en el 602 224 417 y del correo electrónico centrodecrisis@fundacion-aspacia.org

De acuerdo con su carácter de servicio de emergencia, funciona las 24h al día todos los días del año.

d) Servicios y prestaciones

- Información y atención telefónica 24 horas a través de la línea 900 869 947 para víctimas de violencia sexual (exclusiva para víctimas).
- Información y atención telefónica para profesionales a través del teléfono: 91. 060. 46. 87 (línea de atención exclusiva para profesionales).
- Intervención en crisis y Atención integral individualizada a mujeres víctimas de violencia sexual desde las áreas social, jurídica y psicológica.
- Acompañamiento a dependencias policiales, judiciales y/o sanitarias.
- Derivaciones, coordinación y trabajo en red con otros recursos especializados y/o generalistas.
- Atención al entorno familiar, con objeto de dotar de pautas y herramientas para el acompañamiento a la víctima.
- Información a la población en general
- Servicio de mediación intercultural que por las características étnicas o culturales de la víctima se estime conveniente, que tendrá por objeto garantizar una comunicación efectiva y respetuosa entre ella y el equipo profesional.
- Interpretación telefónica en diferentes idiomas.
- Los procesos de intervención serán fundamentalmente individuales, pero también grupales, cuando las características de la intervención así lo aconsejen.

e) Perfil Sociodemográfico

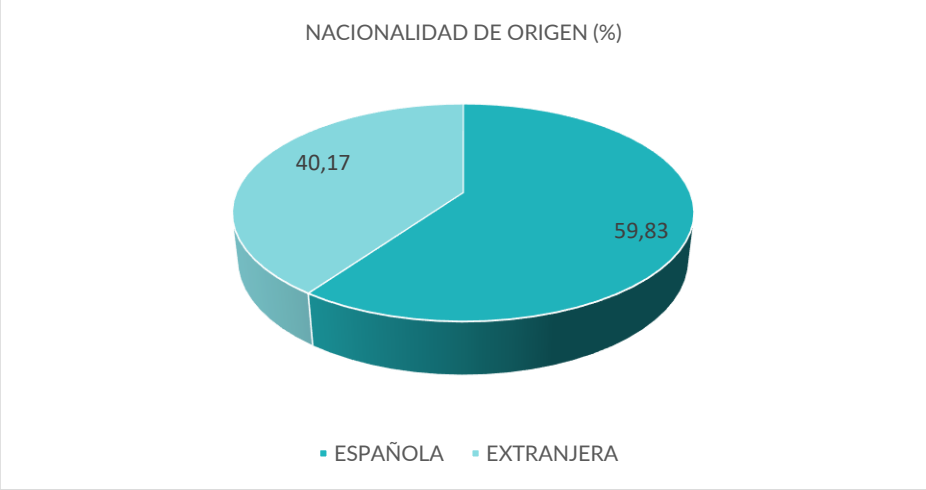
i. Edad de las mujeres atendidas.

Tal y como se aprecia en el gráfico, el mayor porcentaje de las mujeres atendidas en el Centro de Crisis tienen edades comprendidas entre los 18 y los 24 años (35,29%), seguidas de las mujeres de entre 25 y 34 años, que representan el 30,24% y de las mujeres entre 35 y 44 años, que ascienden al 14,12%. Cabe por ello concluir que el perfil mayoritario de las mujeres que reciben atención en el centro son jóvenes menores de 35 años, siendo la franja de 18 a 24 años la más significativa.

ii. Lugar de origen y nacionalidad de las mujeres atendidas.

En relación con el lugar de origen de las mujeres, el 59,83% son de origen español, frente al 40,17% de usuarias que son de origen extranjero.

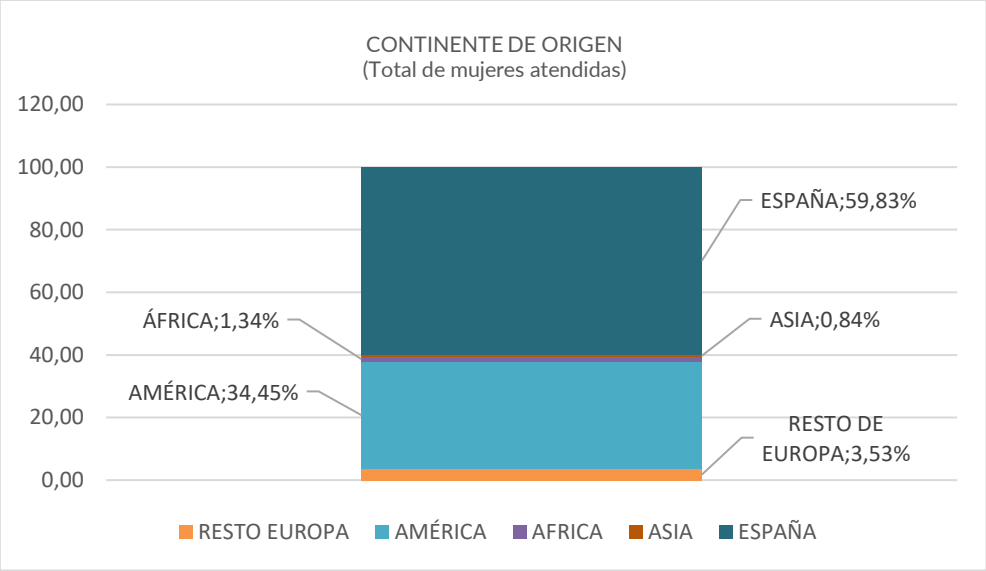
235. GRÁFICA DE NACIONALIDAD DE LAS MUJERES ATENDIDAS



La mayoría de las mujeres atendidas son españolas.

Por continentes, el 34,45% de las mujeres atendidas provienen del continente americano, seguidas muy de lejos por las que tienen origen europeo, que representan el 3,53% de las atendidas; las mujeres de origen africano, que representan un 1,34% y finalmente las mujeres de Asia, con una escasísima presencia, del 1,08% y 0,22%, respectivamente.

236. GRÁFICA DE CONTINENTES DE ORIGEN DE LAS MUJERES ATENDIDAS



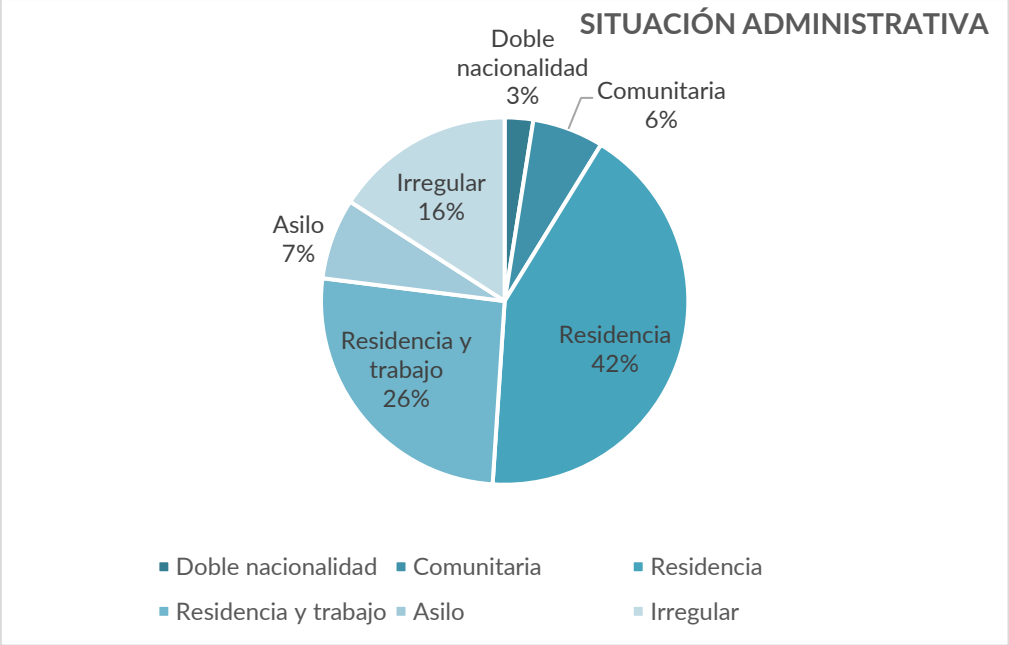
Por países de origen, el grupo con mayor presencia en el centro son las mujeres de Perú (47 mujeres) que representan el 7,90% de todas las mujeres extranjeras atendidas, seguidas por las mujeres de Colombia (40) que representan el 6,72%, y las procedentes de Ecuador (24) y Venezuela que representan un 4,03% y un 3,36% respectivamente. Bolivia (12) y Paraguay (12) representan, en ambos casos, el 2,027% de las mujeres de origen extranjero atendidas, y las mujeres originarias de Honduras el 1,51%.

237. GRÁFICA DE PAÍSES DE ORIGEN DE LAS MUJERES ATENDIDAS

iii. Situación administrativa.

En cuanto a la situación administrativa de las mujeres extranjeras, el 15,90% carece de permiso o autorización para residir en España. El 41,84% se encuentra en situación que les permiten residir y trabajar, y el 42,26% tiene autorización de residencia, pero no de trabajo.

238. GRÁFICA DE SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MUJERES ATENDIDAS



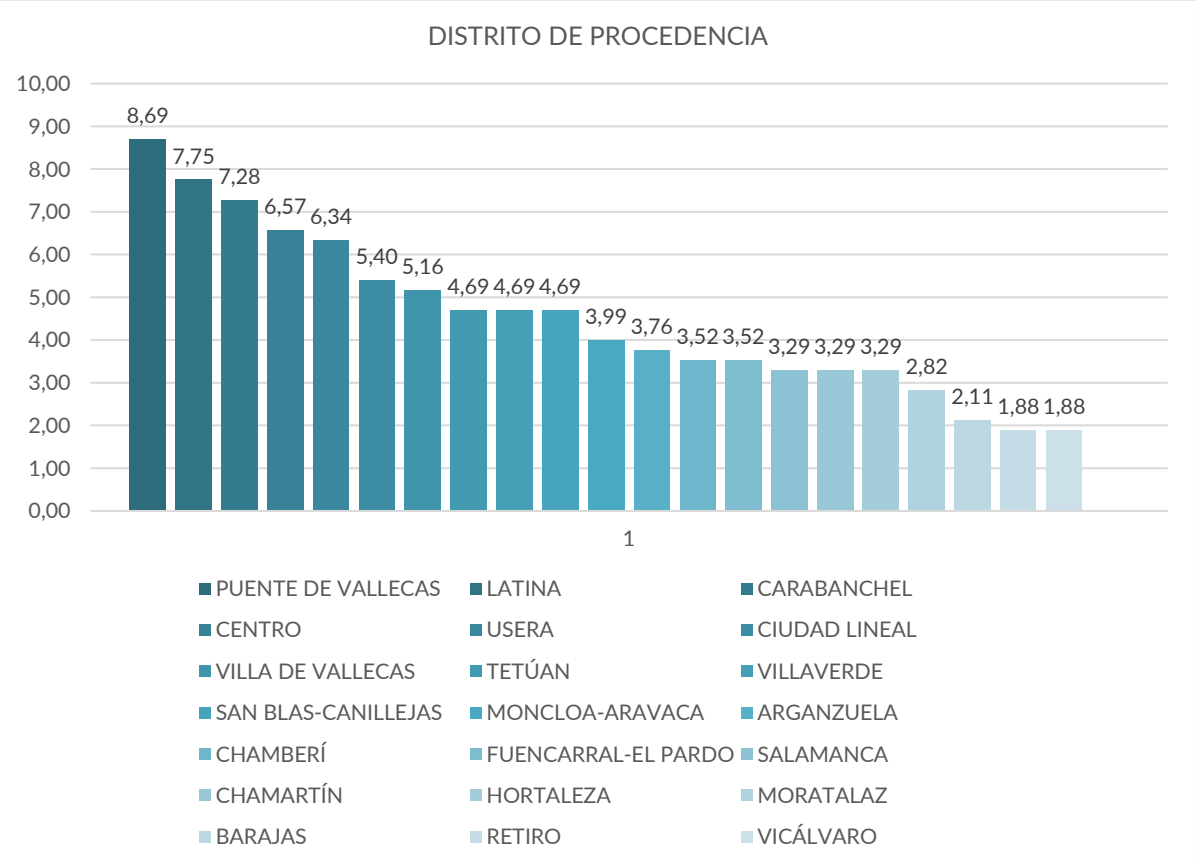
iv. Lugar de residencia de las mujeres atendidas.

En cuanto al lugar de residencia, el 71,60% de las mujeres atendidas residen en el municipio de Madrid, un 26,72% en otros municipios de la Comunidad de Madrid y el 1,68% en municipios de otras comunidades autónomas.

MUNICIPIO DE RESIDENCIA		
	Nº	%
Madrid	426	71,60
Comunidad de Madrid	159	26,72
Otras CCAA	10	1,68
TOTAL	595	100,00

En cuanto a los distritos de procedencia, destacan los de Puente de Vallecas, que representa un 8,69%, seguidos de Latina (7,75%), Carabanchel (7,28%) y Centro (6,57%). Por el contrario, Retiro y Vicálvaro, ambos con un 1,88%, son los distritos de procedencia de las mujeres menos representados.

239. GRÁFICA DE DISTRITO DE PROCEDENCIA DE LAS MUJERES ATENDIDAS



v. Nivel de estudios de las mujeres atendidas.

En cuanto al nivel de estudios de las mujeres atendidas, el 56,19% de las mujeres en intervención en el Centro tienen estudios secundarios, y un 37,13% estudios superiores. Las usuarias con estudios primarios representan el 5,70% y aquellas que no tienen estudios representan el 0,98%.

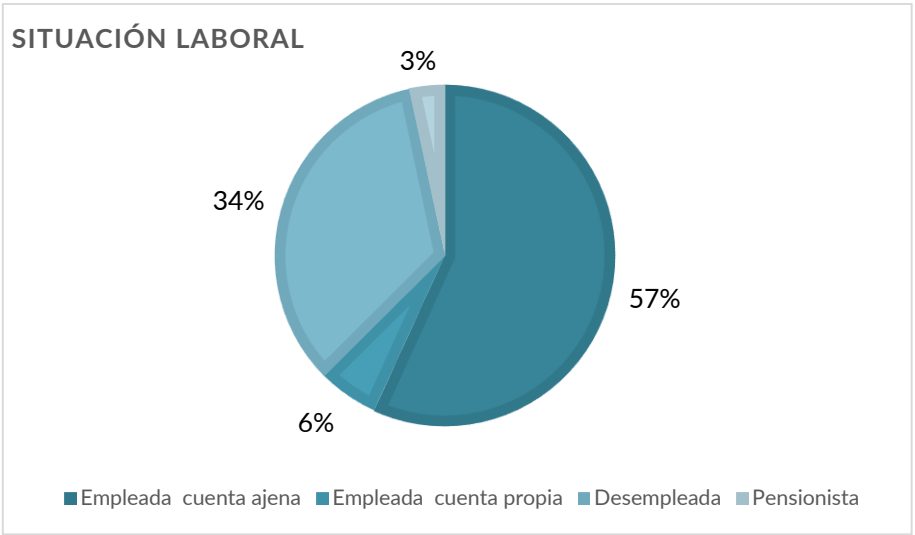
240. GRÁFICA DE NIVEL DE ESTUDIOS DE LAS MUJERES ATENDIDAS

vi. Situación laboral.

En cuanto a su situación laboral, 207 mujeres, que representan el 63,73% del total de las atendidas en el Centro en el año 2022, se encuentran activas laboralmente. De ellas, un 31,60% son empleadas por cuenta ajena y el 3,19% por cuenta propia. Se encuentran en situación de desempleo un 18,99%, y el 1,85% son pensionistas.

Las mujeres que están cursando estudios o en otras situaciones y no se encuentran en búsqueda activa de empleo representan el 38,32% de las usuarias atendidas.

241. Gráfica de Situación laboral



vii. Programa de Prevención y Sensibilización Centro de Crisis

Este programa contempla actuaciones dirigidas a la sensibilización y prevención encaminadas a luchar contra la violencia sexual desde un enfoque más general que trata de atajar el problema evitando, en la medida de lo posible, la aparición de éste.

Dichas actuaciones son planificadas en coordinación con la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género, habiéndose visto afectadas por las restricciones derivadas de la crisis sanitaria, no siendo hasta abril de este año cuando se suavizaron las medidas del uso de mascarillas y de aforo de las reuniones.

Entre las actuaciones realizadas durante 2022 cabe destacar las siguientes:

- Formación
- Acogida de alumna en prácticas del Grado de Criminología.
- Impartición de formación en el Instituto de Educación Secundaria Barrio Bilbao al alumnado del Grado Superior Grado Superior " Promoción de Igualdad de Género" en el Módulo de Prevención de la Violencia de Género
- Participación en la Jornada de Intercambio de Experiencias en Adicciones y Violencia de Género que reunió a profesionales de la red del Instituto de Adicciones de Madrid Salud y de la red de atención a la Violencia de Género (pareja/expareja, trata, y violencia sexual) de la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género.
- Participación de profesionales del Centro en el Curso “Atención integral a mujeres adultas y adolescentes víctimas de violencia sexual” impartido en la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid (EFAM). Asisten 17 profesionales, principalmente de recursos de atención, todas ellas mujeres
- Formación a Voluntarias de Puntos Violeta, con la participación de 30 asistentes. Duración 1,5h.

viii. Prevención y sensibilización

- Participación del Centro de Crisis en los “Puntos Violeta”. Tienen carácter informativo y pretenden concienciar y sensibilizar sobre la violencia sexual, y también contribuir a la difusión del Centro de Crisis como recurso municipal especializado en la atención a las víctimas y supervivientes de violencia sexual. Se ha prestado asistencia técnica en el Punto Violeta de las fiestas de los distritos de: Moratalaz, Vicálvaro, Tetuán, Hortaleza, La Latina y 2 dias en las fiestas de Retiro, en 2 puntos distintos, Villaverde Alto, Villa de Vallecas, 2 días en Arganzuela, 2 días en Barajas; 2 días en Ciudad Línal, San Blas, 2 días en Salamanca, 3 días en el Centro Cultural Conde Duque durante los

Veranos de la Villa y apoyo técnico a las voluntarias en el inicio y puesta en marcha del Punto Violeta de las fiestas de San Isidro.

- Reunión de coordinación con el Centro de Madrid Salud de Montesa
- Reunión con recursos de la red de Trata del Ayuntamiento de Madrid
- Visita al centro de la Directora del Instituto Navarro de Igualdad, Dª. Eva Isturiz, y varias profesionales del INI. Asisten al encuentro la Subdirectora de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género, Dª. Amaya Abaigar Santos, y Dª. Manuela García-Casarrubios, Jefa de la Unidad de atención a otras violencias
- Acto Institucional con ocasión del Día de la Mujer
- Entrevista para la investigación de la Universidad Complutense de Madrid "Valoración integral con perspectiva de género de los daños causados a personas que han sufrido violencia sexual"
- Asistencia a las Jornadas de trabajo de los recursos de la red de violencia contra las mujeres y la red de Espacios de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid
- Reunión de coordinación con profesionales del Programa de Salud Sexual y Reproductiva de los Centros de Madrid Salud.
- Participación en las Jornadas sobre Atención Integral a las Víctimas de Violencia Sexual, organizadas por la Dirección General de Justicia e Interior de La Rioja.
- Reunión con Centro Joven de Madrid Salud
- Sesión informativa sobre violencia sexual organizada por el Espacio de Igualdad Dulce Chacón, dirigida a profesionales de los Espacios de Igualdad y otros recursos.
- Reunión, junto con Dª. Manuela García-Casarrubios, Jefa de la Unidad de atención a otras violencias de la DGICVG, en la Unidad de Igualdad de la Universidad Complutense de Madrid con la Delegada del Rector para Igualdad, Dª Isabel Tajahuerce Ángel, y la Directora de la Unidad de Igualdad, Dª. Magdalena Suarez Ojeda
- Reunión de coordinación con Centros Madrid Salud (CMS) del Ayuntamiento de Madrid.
- Reunión de Coordinación con profesionales del Hospital Gregorio Marañón.
- Se recibe la visita en el centro de familiares de Dª. Pilar Estébanez 10/06/22 Participación en la Jornada: Buenas prácticas en el centro de crisis: Las experiencias en el centro de crisis de Asturias y Madrid. La oportunidad de la ley “Solo si es si”. Organizada por el Instituto Balear de la Mujer
- Asistencia al acto de Inauguración del Centro de Emergencia de Trata.
- Colaboración en el proyecto I+D+i CONSENT "De los actos de habla a los actos comunicativos" (PID2019-110466RB-100) en el que participan 7 universidades españolas y liderado por la Universidad de Barcelona.

- Entrevista de la coordinadora del Centro de Crisis con la investigadora principal, Dª. Lidia Puigvert, para contrastar y compartir conocimientos y experiencia en torno al consentimiento y la coacción.
- Participación en la Jornada organizada por el Espacio de Igualdad Lucía Sánchez Saornil para visibilizar el compromiso con la erradicación de la violencia sexual a las mujeres en el municipio de Madrid.

ix. Medios de comunicación

Entrevista con periodista de "El Mundo" previa a la redacción del artículo "La lucha del centro de violencia sexual abierto las 24 horas en Madrid: "Creemos a todas las mujeres que vienen""

Se realiza la grabación del programa de televisión RTVE “Objetivo Igualdad”, dirigido por la periodista Calorina Pecharromán.

Entrevistas para el Programa de Radio en cadena Ser “La Ventana”, presentado por Carles Francino.

BLOQUE XVII. VOLUNTARIADO

1. INTRODUCCIÓN

Nombre recurso/programa/actuación	Programa Municipal de Voluntariado Voluntari@s por Madrid. Departamento de Voluntariado	
Población a la que se dirige	Población general	
Objetivo	Creación y desarrollo del cuerpo de personas voluntarias y realización de proyectos de voluntariado	
Número de usuarios/as en 2022	18.037 usuarios	Personas voluntarias registradas en el programa
Recurso web	https://voluntariospormadrid.madrid.es/ https://www.facebook.com/voluntariospormadrid https://twitter.com/voluntmadrid https://instagram.com/voluntariospormadrid https://www.youtube.com/channel/UC8LQ25uGMGHE7wq5ihMx_7A	

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, a través del Departamento de Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid de la Coordinación General del Área, gestiona la prestación de un servicio de interés general cuyos/as destinatarios/as son los vecinos y vecinas de la ciudad que se interesen en formar parte de proyectos de participación e implicación ciudadana promovidos desde la iniciativa municipal.

El Programa Municipal de Voluntariado, como fórmula para prestar un adecuado servicio público a los/las madrileños/as, pone a disposición de la ciudadanía y las entidades sociales de Madrid recursos cada vez más cercanos e innovadores con el fin de promover las siguientes líneas de actuación:

Fomento y atención personalizada del voluntariado ciudadano, promoviendo acciones solidarias que correspondan a la motivación e interés de cada persona.

Promoción de la acción solidaria en diferentes ámbitos y áreas que conforman la vida de la ciudad de Madrid, impulsando proyectos y acciones en el ámbito social, deportivo, cultural, sanitario, educativo, etc.

Impulso y creación de redes sociales y vecinales con proyectos concretos de actuación en los distritos y barrios de Madrid.

Promoción de líneas de trabajo que faciliten la colaboración responsable con las entidades sociales para la promoción del voluntariado y la participación ciudadana, favoreciendo el establecimiento de vínculos que generen redes solidarias.

Apoyo a la información y la formación del voluntariado para la capacitación en las labores que la acción solidaria requiera.

2. ATENCIÓN AL VOLUNTARIADO

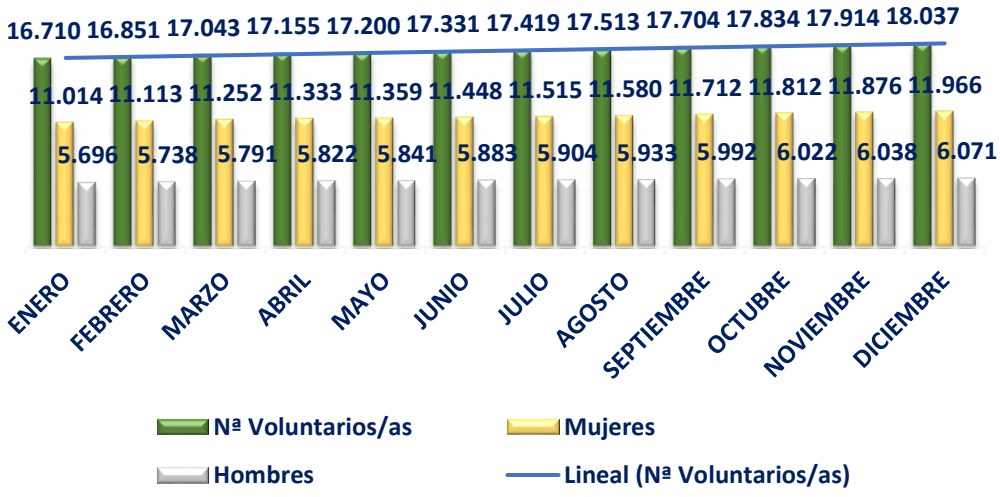
- Información de las actividades de voluntariado.
- Captación de personas voluntarias.
- Primera entrevista para analizar intereses, motivaciones y actitudes.
- Segunda entrevista para proponerle al/a la voluntario/a, en función de sus intereses, las actividades a realizar.
- Firma de un acuerdo de colaboración.
- Entrega del carné de voluntario/a.
- Entrega del chaleco de voluntario/a.
- Seguimiento de las actividades desarrolladas por el/la voluntario/a, grado de satisfacción y adecuación.

2.1. Características sociodemográficas de los/as voluntarios/as.

- Nº VOLUNTARIOS/AS A 31 DE DICIEMBRE DE 2022: 18.037.
- Nº VOLUNTARIOS/AS A 31 DE DICEMBRE DE 2021: 16.643.
- Nº de altas de 2022: 1.680 nuevos/as voluntarios/as.
- Bajas anuales: 286.
- Crecimiento anual: 1.394 desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

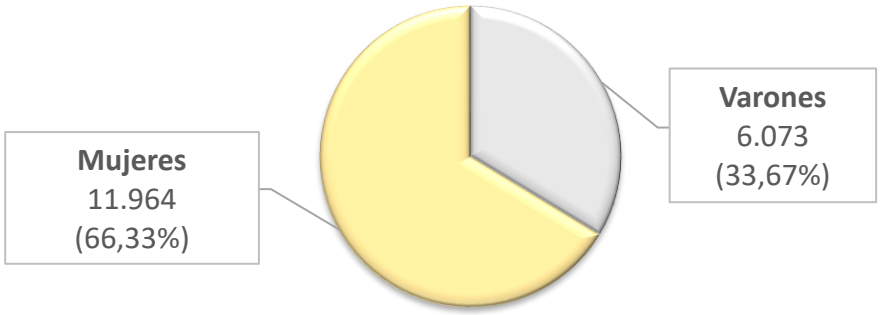
2.1.1. Evolución del número de voluntarios/as desagregado por sexo

242. GRÁFICA DE PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO, DESAGREGADO POR SEXO



2.1.2. Distribución por sexo

243. GRÁFICA DE PERSONAS VOLUNTARIAS POR SEXO



En el año 2022 se mantiene la proporción entre mujeres y hombres que viene siendo característica en las personas voluntarias inscritas en los últimos años.

2.1.3. Distribución por sexo y edad.

244. GRÁFICA DE DISTRIBUCIÓN DE VOLUNTARIADO POR INTERVALOS DE EDAD Y SEXO

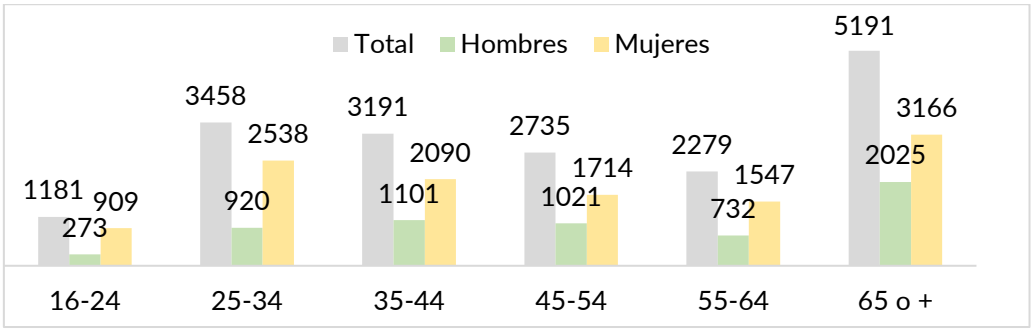


Figura con datos de 31 de diciembre 2022

La presencia de personas voluntarias de 65 o más años es más significativa a causa de la presencia de los/las voluntarios/as de los 90 centros municipales de mayores, que suponen un 42,6 % del total en dicha franja de edad.

2.1.4. Distribución por Distritos

245. GRÁFICA DE DISTRIBUCIÓN DE VOLUNTARIADO DE MADRID CAPITAL FRENTE A OTROS MUNICIPIOS

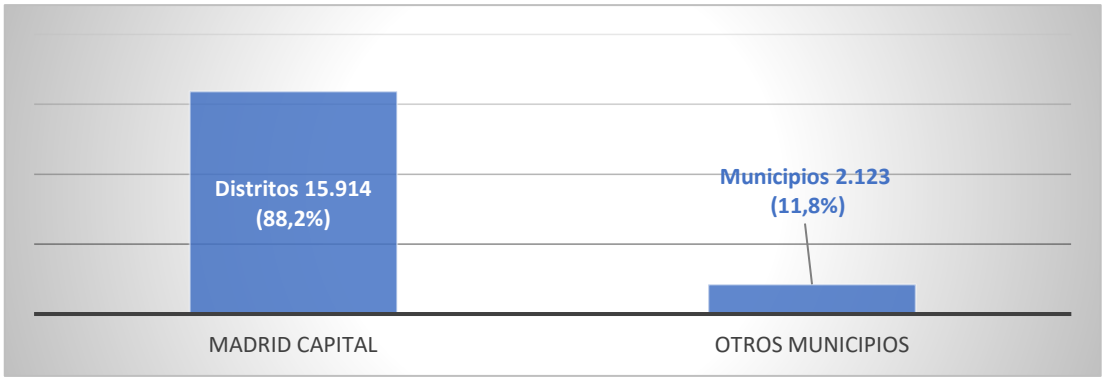
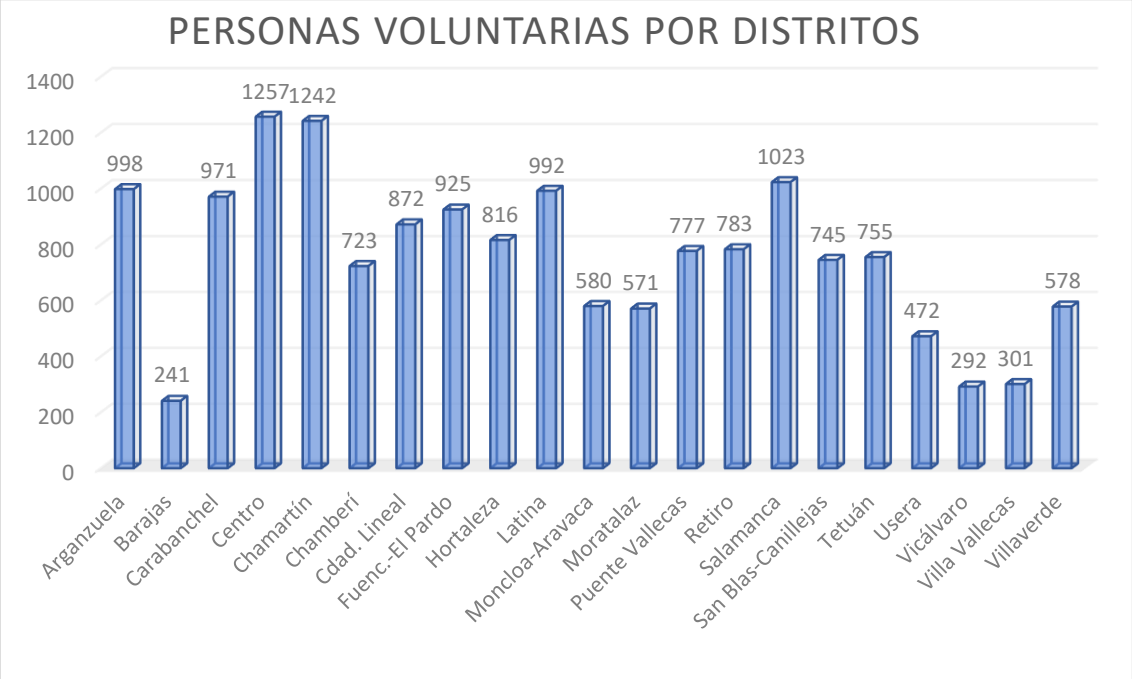


Figura con datos de 31 de diciembre 2022

246. GRÁFICA DE DISTRIBUCIÓN DE VOLUNTARIADO POR DISTRITOS



3. PROYECTOS

El Departamento de Voluntariado planifica y desarrolla dos tipos de proyectos:

Proyectos permanentes: Planificados y desarrollados directamente o en colaboración con entidades sociales u otras Áreas y organismos. Exigen un mayor compromiso del voluntariado y se desarrollan durante el año.

Proyectos puntuales: Promueven los servicios ciudadanos y su duración es de 1 a 10 días. Es un servicio cada vez más demandado por todo tipo de entidades, hospitales, otras áreas del Ayuntamiento, etc., posibilitando a los voluntarios y voluntarias participar puntualmente en actividades de la ciudad (deportivas, culturales, medioambientales...). Además, este tipo de proyectos posibilitan la incorporación masiva de nuevos/as voluntarios/as, promueven espacios de relación y participación y motivan y fidelizan a las personas participantes.

En todas las actuaciones que se desarrollan, el departamento presta el servicio organizado y las personas están siempre acompañadas por un profesional del Equipo de Atención al Voluntariado.

3.1. Protocolo:

- Reuniones con las entidades, Áreas u organismos implicados para la definición de objetivos, planificación y diseño de actuaciones.
- Selección de voluntariado.
- Reuniones grupales con voluntariado y los organismos colaboradores.
- Formación de las personas voluntarias en las tareas a desarrollar. No supone coste económico ya que se realiza con personal del Departamento y de los Organismos colaboradores.
- Inicio de actuaciones.
- Seguimiento grupal e individual del proyecto.
- Evaluación de resultados.

3.1.1. TABLA. Proyectos permanentes

Categoría	Subproyectos	Nombre del proyecto	Colaboración	N.º de Voluntarios/as
Proyecto	-	Apoyo al proyecto de estimulación cognitiva en domicilio	Municipal	56
Proyecto	-	Apoyo a las familias del Centro de Acogida temporal "Mejía Lequerica"	Municipal	64
Proyecto	-	Apoyo escolar "Quedamos al salir de clase" - Colegio Trilema	Municipal	19
Proyecto	2	Voluntariado con animales	Municipal	129
Subproyecto	-	Voluntariado con gatos		
Subproyecto	-	Voluntariado con perros		
Proyecto	30	Apoyo a la red de huertos escolares	Municipal	44
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - El Las Amapolas		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Isaac Peral		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Nuestra Señora de la Paloma		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Príncipe de Asturias		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Fernandez Moratín		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP San Benito		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - El Fernando el Católico		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP República de Venezuela		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CC Virgen de Atocha		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - El El Amanecer		

3.1.2. TABLA. Proyectos permanentes

Categoría	Subproyectos	Nombre del proyecto	Colaboración	N.º de Voluntarios/as
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Margaret Thatcher		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Patriarca Obispo Feijoo y Garay		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - IES Jaime Vera		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CC Gredos Vallecas		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Republica de Bolivia		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Concepción Arenal		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Tirso de Molina		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Juan Sebastián El Cano		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CC Azorín		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Javier de Miguel		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Fontarrón		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - EI Las Azaleas		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - EI Los Ángeles		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Marqués de Suances		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Ramón Pérez de Ayala		

Categoría	Subproyectos	Nombre del proyecto	Colaboración	N.º de Voluntarios/as
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Dehesa del Príncipe		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Gandhi		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Blas de Lezo		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CC Ártica		
Subproyecto	-	Apoyo a la red de huertos escolares - CEIP Ciudad de Zaragoza		
Proyecto	3	Leemos para ti	Municipal	

3.1.3. TABLA. Proyectos permanentes

Categoría	Subproyectos	Nombre del proyecto	Colaboración	N.º de Voluntarios/as
Subproyecto	-	BPM Jose Hierro		
Subproyecto	-	BPM Mario Vargas Llosa		
Subproyecto	-	BPM Francisco Ayala		
Proyecto	3	Apoyo en Campaña contra el frio	Municipal	61
Subproyecto	-	Apoyo en el Centro de día de Pinar de San Jose		
Subproyecto	-	Apoyo en Campaña de Frío - Centro Villa de Vallecas		
Subproyecto	-	Apoyo en Campaña de Frío - Centro Pinar de San José		
Proyecto	2	Madrid te acompaña	Municipal	955
Subproyecto	-	Apoyo a personas mayores en el uso de la APP		
Proyecto	-	Te Contamos La Ciudad	Voluntari@s por Madrid	47
Proyecto	-	Apoyo escolar a jóvenes de FPB de la E.S. de Hostelería y Turismo	Voluntari@s por Madrid	2
Proyecto	-	Los Mayores también cuentan	Voluntari@s por Madrid	38
Proyecto	-	Gestión de demandas de necesidades básicas	Voluntari@s por Madrid	146

3.1.4. TABLA. Proyectos puntuales

MES	PROYECTOS PUNTUALES 2022	Colaboración	Nº Voluntarios/as	Nº acciones voluntarias
ENERO	Cabalgata de Reyes - Centro	Municipal	72	1
	Jornada de Puertas Abiertas en el Centro de Protección Animal	Municipal	9	1
	Apoyo en el reparto de bombonas de butano para familias de la Cañada Real	Municipal	4	2
	Apoyo en Reparto de leña a Familias de la Cañada Real	Municipal	11	2
	Apoyo en el evento “Circlassica”	Entidad	12	1
FEBRERO	Special Olympic Barajas, control postural	Entidad	19	1
	Apoyo en la Medio Maratón de Latina	Entidad	22	1
MARZO	Apoyo en el recorrido cultural Retiro "Madrid un libro abierto"	Entidad	3	1
	Apoyo en Recogida de material humanitario para Ucrania	Municipales	120	42
	Apoyo en Organización de material humanitario para Ucrania	Municipales	417	14
	Apoyo en la traducción de personas Ucranianas en el "Centro de Acogida Las Caracolas"	Voluntari@s por Madrid	8	1
	Apoyo en el acto de recuerdo a las víctimas del 11M	Entidad	20	1
	Premier "100 días con la Tata" - Madrid te acompaña	Municipales	116	1
	Special Olympics Aluche, pruebas motrices	Entidad	17	1
	Special Olympics, campeonato de bolos I	Entidad	6	1
	Apoyo en Reparto de leña a Familias de la Cañada Real (II)	Municipales	10	3
ABRIL	10º aniversario "Todos a desayunar"	Entidad	13	1
	Special Olympics Aluche, pruebas adaptadas	Municipales	21	1
	Medio Maratón de Madrid	Entidad	36	2
	EXPODEPOR 2022- Feria del Deporte	Entidad	142	4
	Rock’n’roll Madrid Maratón & 1/2	Entidad	184	6
	Special Olympics Aluche, pruebas adaptadas	Entidad	19	1

MES	PROYECTOS PUNTUALES 2022	Colaboración	Nº Voluntarios/as	Nº acciones voluntarias
MAYO	Special Olympics, evento de atletismo	Entidad	18	1
	Puntos Violeta - Fiestas de San Isidro	Municipales	11	3
	XIª Gymkhana Mitológica	Entidad	22	1
	Special Olympics Aluche, pruebas motrices	Entidad	11	1
	XLII Media Maratón Universitaria	Entidad	24	3
	Apoyo a menores en JORNADAS APERTCRAS	Entidad	3	1
	UAM Run Madrid Norte	Entidad	30	4
	Focus Group "Madrid Te Acompaña"- UAM	Municipales	8	1
	Apoyo y Acompañamiento a Personas Mayores	Entidad	4	1
	Puntos Violeta - Fiestas de Aluche	Municipales	8	2
	Carrera "Colores por la igualdad y contra la violencia"	Entidad	25	5
	Special Olympics, campeonato de Bolos II	Entidad	7	1
JUNIO	Special Olympics, evento de atletismo II	Entidad	20	1
	Apoyo en la Fiesta de los Huertos Escolares Sostenibles	Municipales	10	1
	Special Olympics: YAP "Young Athletes Programs"	Entidad	10	1
	Apoyo al Espacio Cultural "Serrería Belga" en la Semana de la Música.	Municipales	6	3
	Apoyo en Recogida de material humanitario para Ucrania II	Municipales	4	7
	Actualización formativa para voluntariado en "Puntos Violeta"	Municipales	32	1
	Apoyo en Recogida de material humanitario para Ucrania II	Municipales	19	9
	Puntos Violeta - Fiestas de Retiro	Municipales	6	2
	Puntos Violeta - Fiestas de Vicálvaro	Municipales	3	1
	Special Olympics- Gran evento en Piscina	Entidad	14	1
JULIO	Puntos Violeta - Fiestas de Tetuán	Municipales	3	1
	Apoyo a Campus II de Baloncesto	Entidad	102	14
	Puntos Violeta - Fiestas de Villaverde Alto	Municipales	2	1
	Puntos Violeta - Fiestas de Puente de Vallecas	Municipales	3	1
	Apoyo en actividades de ocio en el CAT "Las Caracolas". CARACOLEATE	Voluntari@s por Madrid	3	
	Puntos Violeta - Fiestas de Villaverde Bajo	Municipales	3	1

MES	PROYECTOS PUNTUALES 2022	Colaboración	Nº Voluntarios/as	Nº acciones voluntarias
AGOSTO	Puntos Violeta - Fiestas de San Cayetano 2022	Municipales	7	2
	Puntos Violeta - Fiestas San Lorenzo	Municipales	6	2
	Puntos Violeta - Fiestas de la Paloma	Municipales	6	2
SEPTIEMBRE	XXXI Carrera Popular La Melonera	Entidad	43	5
	Apoyo en el Simulacro de Emergencia	Municipales	33	1
	Special Olympics, pruebas motrices II	Municipales	24	1
	Puntos Violeta - Ciudad Lineal	Municipales	2	1
	Madrid corre por Madrid"	Entidad	54	4
	Semana Europea de la Movilidad (SEM)	Municipales	19	3
	10º Aniversario Programa Estimulación Cognitiva	Municipales	9	1
	Bicicletada Stars	Municipales	15	1
	Puntos Violeta - Lucero	Municipales	6	3
OCTUBRE	XII Carrera Down Madrid	Municipales	34	2
	Special Olympics, campeonato de Bolos III	Entidad	9	1
	Apoyo a entidades de Cañada Real en el "Dia de la Infancia"	Municipales	12	1
	X Carrera Popular "Corre por el Niño"	Entidad	72	4
	Apoyo a la atención de personas con diversidad funcional en el Desfile de las Fuerzas Armadas	Municipales	141	
	Special Olympics Moratalaz, pruebas adaptadas octubre	Entidad	21	1
	Puntos Violeta - Fiestas Salamanca	Municipales	2	1
	XVII Salón de la adopción animal	Municipales	11	4
	Parkour Spain Series Madrid	Municipales	47	5
	Madrid con otra Mirada	Municipales	54	28
	Special Olympics, campeonato de Bolos IV	Entidad	13	1
	Apoyo y Acompañamiento a Personas Mayores (Ruta "Te contamos la Ciudad")	Entidad	2	1
	Apoyo en Reparto de leña a Familias de la Cañada Real	Municipales	31	3

MES	PROYECTOS PUNTUALES 2022	Colaboración	Nº Voluntarios/as	Nº acciones voluntarias
NOVIEMBRE	Apoyo en Marcha sin barreras "Corre, Camina, Rueda por la Inclusión"	Entidad	9	3
	IX Carrera y caminata popular por la Diabetes	Entidad	35	2
	Special Olympics, campeonato de Bolos V	Entidad	7	1
	Apoyo en Reparto de leña a Familias de la Cañada Real	Municipales	21	2
	Special Olympics Moratalaz, pruebas motrices noviembre	Entidad	24	1
	Apoyo en Reparto de leña a Familias de la Cañada Real	Municipales	7	1
	Apoyo en VIDEOCLIP - Dia Internacional del voluntariado	Voluntari@s por Madrid	6	2
DICIEMBRE	Día Internacional del Voluntariado	Municipales	87	1
	Una Luz, Una Ilusión	Entidad	29	16
	Apoyo excursiones escolares CEIP FELIPE II	Entidad	2	1
	Desayuno/Encuentro CEIP Felipe II	Entidad	5	1

- N.º de Proyectos puntuales: 86.
- Municipales: 44.
- Entidades: 39.
- Propios: 3.
- Nº de Acciones Voluntarias: 268.
- Nº de Voluntarios/as: 2.470.

3.2. DISTRITOS

3.2.1. TABLA proyectos permanentes en distritos

Categoría	Subproyectos	PROYECTOS PERMANENTES EN DISTRITO	Distrito	Nº de Voluntarios/as
Permanente	2	Apoyo a las actividades del Proyecto Senes	Salamanca	13
Permanente	1	Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria	San Blas-Canillejas	18
Permanente	1	Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria	Puente de Vallecas	8
Permanente	1	Grupo de apoyo a los Servicios Sociales del Distrito	Salamanca	19
Permanente	1	Apoyo a los Servicios Sociales de Atención Primaria del Distrito	Hortaleza	13
Permanente	1	Apoyo al cuidado de menores al Grupo de Apoyo Social del Centro de Servicios Sociales de San Diego	Puente de Vallecas	3
Permanente	1	Te Acompañamos - Proyecto contra la soledad no deseada	Ciudad Lineal	8

- Nº de Proyectos y Subproyectos: 8
- Distritos: 5.
- Nº de Voluntarios/as: 82.

3.2.2. TABLA. Proyectos puntuales en distritos

MES	PROYECTOS PUNTUALES EN DISTRITO 2022	Distrito	Nº Voluntarios/as	Nº acciones voluntarias
ENERO	Cabalgata de Reyes de Ciudad Lineal	Ciudad Lineal	15	1
ENERO	Cabalgata de Reyes de Puente de Vallecas	Puente de Vallecas	16	1
FEBRERO	Jornadas Culturales y de Ocio infantil	Salamanca	4	1
MARZO	Jornadas Culturales y de Ocio infantil	Salamanca	3	1
ABRIL	Apoyo en el desfile "Galaxy Day"	Latina	89	2
ABRIL	Apoyo en la actividad de Participación de Infancia y Adolescencia "COPIA" Salida y encuentro	Tetuán	11	3
MAYO	Apoyo en la actividad de Participación de Infancia y Adolescencia "COPIA" Asamblea	Tetuán	5	2
MAYO	Gymkhana STEM	Hortaleza	11	1
MAYO	Jornadas Culturales y de Ocio infantil	Salamanca	4	1
MAYO	XII Edición "Arganzuela Camina"	Arganzuela	18	1
MAYO	Apoyo en la actividad de Participación de Infancia y Adolescencia - COPIA	Tetuán	5	1
JUNIO	Apoyo en la entrega de dorsales de la II Medio Maratón de Carabanchel	Carabanchel	10	4
JUNIO	II Medio Maratón de Carabanchel	Carabanchel	45	3
JUNIO	Apoyo en las actividades de la "Semana del Mayor" - Baile	Usera	6	1
JUNIO	Apoyo en las actividades de la "Semana del Mayor" - Encuentro deportivo	Usera	5	1
JUNIO	V Jornadas de Inclusión Deportiva	Moratalaz	25	1
JUNIO	Apoyo a la difusión de las actividades del Proyecto Senes	Salamanca	3	1
SEPTIEMBRE	III Duatlón Familiar	Carabanchel	8	2
OCTUBRE	Formas Parte	Barajas	2	1
OCTUBRE	Formas Parte - Fiestas del Pilar	Salamanca	3	1
OCTUBRE	Jornadas Culturales y de Ocio infantil	Salamanca	4	2
NOVIEMBRE	Jornada Infantil	Chamberí	4	1
DICIEMBRE	Apoyo en la actividad de Participación de Infancia y Adolescencia "INTERCOPIA"	Puente de Vallecas	6	1
DICIEMBRE	3x3 Basket - Torneo Navidad	Carabanchel	11	2

- N.º de Proyectos puntuales: 24.
- Distritos: 12.
- Nº de Acciones Voluntarias: 36.
- Nº de Voluntarios/as: 313.

3.3. ENTIDADES SOCIALES

3.3.1. TABLA. Colaboración con Entidades Sociales

Categoría	Subproyectos	Nombre del proyecto	ENTIDAD	Nº de Voluntarios/as
Proyecto	2	Tu historia de verdad importa	Lo que de verdad importa	29
Matriz		Proyecto de Ocio	ADISLI	1
Matriz	4	Todos a desayunar	Kellogg´s & Cooperación internacional	83
Subproyecto		Todos a desayunar - Colegio Eduardo Rojo	"	
Subproyecto		Todos a desayunar - Colegio Antonio Machado	"	
Subproyecto		Todos a desayunar - Colegio Felipe II	"	
Subproyecto		Todos a desayunar - Colegio Méndez Núñez	"	
Matriz		Proyecto Convivencia Inclusiva para adolescentes	APAIPA	9
Subproyecto		Escuelas Deportivas Special Olympics	Special Olympics Madrid	7
Matriz	2	Apoyo a jovenes y adolescentes	Asociación MASI	2
Matriz		Taller de desarrollo de habilidades sociales y hábitos de vida saludables	"	3
Matriz		Taller de éxito y apoyo escolar	"	3
Matriz		Voluntariado Socioeducativo. InteRed	Fundación InteRed	32
Matriz		Apoyo escolar a personas adultas	UNIÓN ROMANÍ MADRID	1
Matriz		Acompañamiento Hospitalario Beata Maria Ana	Hermanas Hospitalarias Hospital Beata Maria Ana	5
Matriz	2	Apoyo a Mujeres de la Federación de Mujeres Progresistas	Federación de Mujeres Progresistas	0
Subproyecto		Activate - Salud 2022	"	8
Subproyecto		Acompañándonos 2022 - Mujeres Progresistas	"	16
Matriz		Apoyo en equinoterapia	Asociación Equitación como Terapia	9

- Nº de Proyectos y Subproyectos: 17.
- Entidades: 11.
- Nº de voluntarias/os: 208.

4. REUNIONES CON VOLUNTARIADO

TABLA. Reuniones de Voluntariado

MES	PROYECTO	Tipo de reunión	Nº de reuniones	Nº de participantes
ENERO	"Madrid Te Acompaña"	Formativa	2	25
	"Madrid Te Acompaña"	Acogida	5	21
	"Madrid Te Acompaña"	Informativa	4	39
	Apoyo a mayores en APP "Madrid te Acompaña"	Formativa	1	5
	"Te contamos la ciudad"	Seguimiento	1	11
	Apoyo al proyecto SENES -Salamanca	Seguimiento	1	7
	"Te contamos la ciudad"	Acogida	1	8
FEBRERO	"Madrid Te Acompaña"	Informativa	6	58
	"Madrid Te Acompaña"	Formativa	6	106
	"Todos a Desayunar	Acogida	1	5
	"Voluntariado con animales"	Seguimiento	1	7
	Apoyo en "Campaña de frío"	Seguimiento	2	6
	"Voluntariado con animales"	Acogida	2	19
	Apoyo en "Campaña de frío"	Formativa	3	10
	Apoyo a grupo servicios sociales San Blas-Canillejas	Seguimiento	1	6
	"Te contamos la ciudad"	Seguimiento	1	14
MARZO	"Madrid Te Acompaña"	Formativa	6	44
	"Madrid Te Acompaña"	Informativa	4	45
	"Voluntariado con animales"	Formativa	3	40
	Lo que de verdad importa	Formativa	2	6
	Apoyo al proyecto SENES -Salamanca	Seguimiento	1	2
	Apoyo al proyecto de estimulación cognitiva en domicilio	Acogida	2	5
	Apoyo escolar a jóvenes de la E.S. de Hostelería y Turismo	Acogida	1	2
	Voluntariado Socioeducativo. InteRed	Seguimiento	1	12
	"Te contamos la ciudad"	Seguimiento	1	11
ABRIL	"Madrid Te Acompaña"	Formativa	6	53
	"Madrid Te Acompaña"	Informativa	3	18
	Apoyo al proyecto de estimulación cognitiva en domicilio	Acogida	1	5
	"Todos a Desayunar"	Seguimiento	1	23

	Apoyo a la red de huertos escolares	Seguimiento	1	9
	"Todos a Desayunar"	Acogida	3	8
	Te Acompañamos - Proyecto contra la soledad no deseada - Ciudad lineal	Acogida	1	12
	Apoyo en "Campaña de frío"	Evaluación	1	11
	Apoyo al proyecto de estimulación cognitiva en domicilio	Formativa	1	18
	Grupo de apoyo a los Servicios Sociales de Salamanca	Seguimiento	1	6
	"Los Mayores también cuentan"	Seguimiento	1	10
MAYO	"Madrid Te Acompaña"	Formativa	5	46
	"Madrid Te Acompaña"	Informativa	1	6
	"Madrid Te Acompaña"	Seguimiento	2	63
	"Madrid Te Acompaña"	Evaluación	1	8
	Escuelas Deportivas Special Olympics	Seguimiento	1	3
	"Te contamos la ciudad"	Seguimiento	1	12
	Apoyo al proyecto SENES -Salamanca	Seguimiento	1	5
	Apoyo en "Puntos Violeta"	Formativa	1	4
	"Voluntariado con animales"	Seguimiento	1	16
JUNIO	"Madrid Te Acompaña"	Formativa	2	51
	"Voluntariado con animales"	Acogida	3	22
	"Voluntariado con animales"	Formativa	1	20
	Acompañamiento Hospitalario Beata Maria Ana	Formativa	1	7
	"Te contamos la ciudad"	Acogida	1	5
	Apoyo a grupo servicios sociales San Blas-Canillejas	Seguimiento	1	5
	Apoyo en "Puntos Violeta"	Formativa	1	32
	"Todos a Desayunar	Seguimiento	1	20
	Apoyo al proyecto de estimulación cognitiva en domicilio	Seguimiento	1	16
	Apoyo a la red de huertos escolares	Seguimiento	1	6
JULIO	"Madrid Te Acompaña"	Formativa	1	32
	"Te contamos la ciudad"	Acogida	1	5
AGOSTO	Apoyo a Mujeres de la Federación de Mujeres Progresistas	Acogida	2	18
	Apoyo a las familias del Centro de Acogida temporal "Mejía Lequerica"	Acogida	2	34
SEPTIEMBRE	"Madrid Te Acompaña"	Formativa	2	56
	Reunion de Acogida al Programa - Voluntariado YAHOO	Acogida	1	9
	Apoyo en Simulacro Emergencias SAMUR SOCIAL	Formativa	1	6
	"Todos a Desayunar"	Acogida	4	22

	"Te contamos la ciudad"	Seguimiento	1	16
	"Los Mayores también cuentan"	Seguimiento	1	12
	"Madrid Te Acompaña"	Seguimiento	2	18
	Apoyo a la red de huertos escolares	Acogida	2	21
	Apoyo a la red de huertos escolares	Formativa	1	19
	Apoyo en Simulacro Emergencias SAMUR SOCIAL	Formativa	2	35
	Apoyo a las familias del Centro de Acogida temporal "Mejía Lequerica"	Formativa	3	41
OCTUBRE	"Voluntariado con animales"	Acogida	2	30
	"Todos a Desayunar"	Acogida	1	5
	Apoyo al cuidado a menores del CSS San Diego	Seguimiento	1	2
	"Madrid Te Acompaña"	Formativa	3	50
	"Voluntariado con animales"	Formativa	4	30
	"Te contamos la ciudad"	Seguimiento	1	17
	"Voluntariado con animales"	Formativa	1	27
NOVIEMBRE	Apoyo escolar "Quedamos al salir de clase"	Acogida	2	21
	Apoyo al proyecto SENES -Salamanca	Seguimiento	1	5
	"Todos a Desayunar"	Acogida	1	6
	"Madrid Te Acompaña"	Formativa	2	40
	"Te contamos la ciudad"	Seguimiento	1	12
	"Madrid Te Acompaña"	Seguimiento	2	37
	Apoyo a las familias del Centro de Acogida temporal "Mejía Lequerica"	Acogida	2	16
	"Cabalgata de Reyes 2023"	Acogida	1	67
DICIEMBRE	"Madrid Te Acompaña"	Formativa	2	45
	Apoyo al proyecto de estimulación cognitiva en domicilio	Seguimiento	1	14
	Acogida nuevos voluntarios/as	Acogida	2	24
	"Todos a Desayunar"	Seguimiento	1	19
	Apoyo en "Campaña de frío"	Formativa	1	32
	Apoyo en "Campaña de frío"	Acogida	2	21

- Nº de Reuniones: 166.
- Acogida: 46.
- Informativas: 5.
- Formativas: 64.
- Seguimiento: 36
- Evaluación: 2
- Nº de voluntarias/os participantes : 1.898.

5. MADRID TE ACOMPAÑA

"Madrid Te Acompaña" es un proyecto municipal a través del cual, cualquier persona mayor de 65 años, empadronada en Madrid, podrá solicitar el acompañamiento de una persona voluntaria del Programa a una serie de actividades definidas, a través de una innovadora aplicación móvil. Todas las personas participantes en este proyecto han sido seleccionadas previamente en función de su perfil y formadas específicamente para ello.

5.1. Datos del proyecto "Madrid Te Acompaña" 2022:

- Nº DE REUNIONES INFORMATIVAS AL VOLUNTARIADO: 18
- Nº DE REUNIONES FORMATIVAS DE VOLUNTARIADO: 37
- Nº DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: 7
- VOLUNTARIADO FORMADO 2022: 548
- VOLUNTARIADO TOTAL EN EL PROYECTO: 948
- P. MAYORES REGISTRADAS - 2022: 3.313
- P. MAYORES REGISTRADAS TOTALES: 4.655
- ACOMPAÑAMIENTOS REALIZADOS 2022: 3.228
- ACOMPAÑAMIENTOS REALIZADOS TOTALES: 3.344
- ATENCIONES TELEFÓNICAS 900.777.888
- (Información, Apoyo en instalación y registro,) 2022: 5.643 llamadas.

5.1.1. DATOS ESTADISTICOS DEL PROYECTO

247. TABLA DE DATOS ESTADÍSTICOS DE MADRID TE ACOMPAÑA-TIPOS DE ACOMPAÑAMIENTO

MADRID TE ACOMPAÑA		ESTADOS			
TIPOS DE SERVICIOS DEL PROYECTO	TOTAL PETICIONES SOLICITADAS	ACTIVOS	TERMINADOS	EXPIRADOS	CANCELADOS/NO REALIZADOS
PASEO	5819	0	2417	2375	1027
MASCOTAS	293	0	136	116	41
GESTIONES ADMINISTRATIVAS	88	0	34	22	32
COMPRAS	340	0	119	156	65
CITAS MEDICAS	1329	0	555	327	447
OCIO	173	0	69	40	64
ACOMPAÑAMIENTO EN HOSPITAL	51	0	14	13	24
TOTAL	8093	0	3344	3049	1700

248. TABLA DE VOLUNTARIADO FORMADO DESAGREGADO POR SEXO

Madrid te acompaña - TOTAL VOLUNTARIOS/AS					
	Nº Voluntarios FORMADOS	HOMBRES	MUJERES	VOL. ACTIVOS	% ACTIVOS
VOLUNTARIADO EN EL PROYECTO	948	295	653	470	49,58%

249. TABLA DE VOLUNTARIADO DE MADRID TE ACOMPAÑA POR DISTRITOS

Madrid te acompaña - CIUDADANOS/EDAD (DISTRITOS)		TOTAL	
DISTRITOS	MAYORES REGISTRADOS	Mujeres	Hombres
ARGANZUELA	241	151	90
BARAJAS	49	29	20
CARABANCHEL	316	201	115
CENTRO	208	142	66
CHAMARTÍN	306	205	101
CHAMBERÍ	309	217	92
CIUDAD LINEAL	377	248	129
FUENCARRAL	348	207	141
HORTALEZA	187	115	72
LATINA	375	245	130
MONCLOA - ARAVACA	207	131	76
MORATALAZ	192	131	61
PUENTE DE VALLECAS	166	113	53
RETIRO	291	187	104
SALAMANCA	278	199	79
SAN BLAS - CANILLEJAS	192	115	77
TETUÁN	245	172	73
USERA	115	80	35
VICÁLVARO	41	24	17
VILLA DE VALLECAS	70	40	30
VILLAVERDE	142	91	51
TOTAL	4655	3043	1612

250. TABLA DE VOLUNTARIADO DE MADRID TE ACOMPAÑA POR FRANJAS DE EDAD

FRANJAS DE EDAD	65 - 74 años		75 - 84 años		85 - 94 años		> 94 años		TOTAL
SEXO	Mujeres		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Nº MAYORES REGISTRADOS	883	608	1180		592	918	384	62	28	
TOTAL	1491		1772			1302		90		4655

El Programa Municipal de Voluntariado ha colaborado con las entidades sociales que realizan proyectos de voluntariado, a través de la convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid. La finalidad de estas subvenciones ha sido diseñar, planificar y realizar proyectos municipales que promuevan el voluntariado a través de los proyectos que realizan las entidades sociales y que complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones para el periodo 2022-2024, aprobado por el Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto de 1 de octubre de 2018 y modificado por Decreto de 12 de marzo de 2020 del Delegado del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

El objetivo general de las convocatorias públicas de subvenciones para este periodo ha sido, por tanto, la puesta en marcha de proyectos que promuevan el voluntariado en la ciudad de Madrid, en una única "Línea de Subvención".

En el marco de este objetivo, las entidades pueden presentar tres tipos de proyectos diferentes:

- Proyectos de voluntariado que impliquen la intervención directa del voluntariado.
- Proyectos formativos, siempre que estén directamente relacionados con las actividades a desarrollar por el voluntariado en el marco de proyectos específicos de intervención del voluntariado de la entidad.
- Proyectos de investigación, estudios y evaluaciones que supongan medidas de mejora para los proyectos de intervención directa del voluntariado.

Los objetivos operativos del Plan Estratégico de Subvenciones pretenden:

- Apoyar a las entidades sociales sin ánimo de lucro que desarrollan proyectos que promuevan el voluntariado en la ciudad de Madrid.
- Fomentar la generalización de la implantación de sistemas de evaluación de la calidad por parte de las entidades participantes en la convocatoria.
- Potenciar el nacimiento, creación e implantación de nuevos sistemas de voluntariado basados en la innovación y la creatividad.

Todos los proyectos subvencionados inciden directamente en el fomento y desarrollo de proyectos de voluntariado de calidad en la ciudad de Madrid.

6. CONVOCATORIAS DE SUBVENCIONES ANTICIPADAS GESTIONADAS: ANUALIDAD 2022

Con fecha 24 de noviembre 2022 se publicó el Decreto de concesión definitiva de la convocatoria de pago anticipado de subvenciones para 2022. La cuantía para este ejercicio presupuestario ha sido de 250.000 €, habiéndose ejecutado el 100% del presupuesto a través de la concesión de las subvenciones a 38 entidades de un total de 92 que presentaron proyectos de voluntariado.

251. TABLA DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL EJERCICIO 2022

Previsto	Realizado	% Ejecutado
Ejercicio 2022: 250.000 euros	250.000 euros	100%

6.1. Relación de los proyectos subvencionados en 2022

En el año 2022, se revisaron y prepararon todos documentos técnicos e informáticos de la convocatoria pública de subvenciones 2023 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid. La convocatoria de tramitación anticipada se publica con fecha 22 de noviembre de 2021.

6.2. Justificación de los proyectos de voluntariado subvencionados en la convocatoria pública de subvenciones 2021 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro.

En el primer trimestre del año 2022, se envió el manual de justificación y se realizó una jornada formativa para las entidades sociales que habían sido subvencionadas a través de la convocatoria de 2021, previa a la justificación técnica y económica. El Departamento de Voluntariado, en un ejercicio de buenas prácticas, realizó una jornada formativa y posteriormente, se reunió con las entidades que fueron subvencionadas previamente a la presentación de la justificación de la subvención concedida para facilitar la presentación de la cuenta justificativa.

La jornada formativa se celebró el día 4 de febrero de 2022 a través de plataforma TEAMS, acudieron 38 entidades subvencionadas en 2021 y un total de 52 técnicos/as responsables de los proyectos.

252. TABLA DE JORNADAS Y REUNIONES 2022

Nº DE ENTIDADES SUBVENCIONADAS QUE HAN ASISTIDO A LA JORNADA INFORMATIVA SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DE LA SUBVENCIÓN Y PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO AÑO 2021:	38 entidades 80 personas asistentes
Nº DE REUNIONES CON ENTIDADES PARA LA JUSTIFICACIÓN 2021:	44

253. TABLA DE RELACIÓN DE PROYECTOS SUBVENCIONADOS 2022

ENTIDAD SOLICITANTE	DENOMINACIÓN PROYECTO	PUNTUACIÓN	SUBVENCIÓN CONCEDIDA
FUNDACION ALICIA Y GUILLERMO	COMPARTE TU LUZ	74	10.000 €
ASOCIACION AVENTURA 2000	CAMBIANDO EL CHIP: PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO	68	8.000 €
FEDERACION PERSONAS SORDAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	VOLUNTARIADO EN LENGUA DE SIGNOS	65	8.000 €
ASOCIACION LA FRONTERA	UN ESPACIO PARA EL VOLUNTARIADO	65	8.000 €
ASOCIACION SOCIAL Y CULTURAL CULTURAS UNIDAS	PROYECTO LIDERANDO	64	8.000 €
ASOCIACION TRANSEXUAL ESPAÑOLA TRANSEXUALIA	VOLUNTARIADO QUE TRANSXPASA FRONTERAS	61	8.000 €
FUNDACIÓN NANTIK LUM	VOLUNTARIADO PARA LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL: EMPRENDIMIENTO Y SALUD FINANCIERA	61	8.000 €
FUNDACION RED DE APOYO A LA INTEGRACION SOCIOLABORAL	ESCUELA DE CIUDADANÍA	61	8.000 €
CENTRO DE ANIMACION SOCIAL VALDEPERALES	PASAMOS DE NIVEL: TEJIENDO REDES DE VOLUNTARIADO JUVENIL	60	8.000 €

ENTIDAD SOLICITANTE	DENOMINACIÓN PROYECTO	PUNTUACIÓN	SUBVENCIÓN CONCEDIDA
FUNDACION ALENTIA	VOLUNTARI@S ALENTIA 2022	60	8.000 €
ASOCIACION MASI MONITORES DE APOYO SOCIAL A LA INFANCIA	¡MUEVE TU BARRIO!	60	6.000 €
FUNDACION MASNATUR	TOD@S SUMAMOS: VOLUNTARIADO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD	58,5	6.000 €
FUNDACION ITAKA-ESCOLAPIOS - ITAKA ESCOLAPIOK FUNDAZIOA	NUEVOS CONTEXTOS DE VOLUNTARIADO, FORMACIÓN PARA LA ACCIÓN EN TIEMPOS DE LA COVID-19	57,5	6.000 €
FUNDACION TAMBIEN	TAMBIÉN CONTAMOS CONTIGO	57	6.000 €
ASOCIACION JUVENIL ATZ	TODAS Y TODOS MEJORANDO NUESTRO BARRIO. PROYECTO DE VOLUNTARIADO ATZ.	57	6.000 €
ASOCIACION LA TORRE DE HORTALEZA	SUMANDO IDEAS - CRECIENDO JUNTOS	57	6.000 €
ASOC RETINA MADRID	VOLUNTARIADO PARA/POR LAS PERSONAS CON DISTROFIAS HEREDITARIAS DE RETINA Y SUS FAMILIAS	56	6.000 €
COORDINADORA INFANTIL Y JUVENIL DE TIEMPO LIBRE DE VALLECAS	¿TIENES ALGO QUE HACER LOS PRÓXIMOS MIL AÑOS? UN VIAJE SOLIDARIO	55,5	6.000 €
FUNDACION YEHUDI MENUHIN ESPAÑA	VOLUNTARIARTE PARA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL AMBITO EDUCATIVO	55,5	6.000 €
ASOCIACION PARKINSON DE MADRID	NUEVOS REALIDADES, NUEVOS RETOS	55	6.000 €
GRANDES AMIGOS EN ACCIÓN	MÁS CERCA QUE NUNCA	55	6.000 €

ENTIDAD SOLICITANTE	DENOMINACIÓN PROYECTO	PUNTUACIÓN	SUBVENCIÓN CONCEDIDA
ASOCIACION CULTURAL LA KALLE	VOLUNTARIADO Y LIDERAZGO ASOCIATIVO	55	6.000 €
ASOC RECURSOS PARA LA ATENCION Y SERVICIOS A LOS DISCAPACITADOS PSIQUICOS Y A SUS FAMILIARES (ANTARES)	VOLUNTARI@S POR LA INCLUSIÓN: EL VOLUNTARIADO EN ANTARES EN 2022	54	6.000 €
FUNDACION TOMILLO	VOLUNTAREANDO	54	6.000 €
ASOCIACION CAMINAR	DESARROLLO ASOCIATIVO: PROYECTO DE VOLUNTARIADO	54	6.000 €
ASOCIACION JAIRE	PROYECTO DE VOLUNTARIADO DE LA ASOCIACIÓN JAIRE: CREANDO ASOCIACIÓN Y CONSTRUYENDO BARRIO	53,5	6.000 €
ASOC INTERNACIONAL TELEFONO ESPERANZA	ESCUCHA MI VOZ	52,5	6.000 €
FUNDACION BALIA POR LA INFANCIA	JÓVENES POR LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL	52	6.000 €
FUNDACION LO QUE DE VERDAD IMPORTA	TU HISTORIA DE VERDAD IMPORTA	52	6.000 €
ASOCIACION GARAJE	FORMACIÓN EN METODOLOGÍA GARAJE	52	6.000 €
FUNDACION AMOVERSE	VINCULARIADO: VOLUNTARIADO VINCULADO, CIUDADANÍA PARTICIPATIVA	52	6.000 €
FUNDACIÓN DIVERSITAS	VOLUNTARIADO GLOBAL DE LA FUNDACIÓN DIVERSITAS	52	6.000 €
FUNDACION MANANTIAL	TU TAMBIÉN CUENTAS. VOLUNTARIADO DESARROLLADO POR Y PARA PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL	51	6.000 €

ENTIDAD SOLICITANTE	DENOMINACIÓN PROYECTO	PUNTUACIÓN	SUBVENCIÓN CONCEDIDA
SERVICIO CIVIL INTERNACIONAL	VOLUNTARI@S PROMOVIENDO EL VOLUNTARIADO	51	6.000 €
ACCION FAMILIAR	SEGUIMOS CONTIGO	51	6.000 €
(FERMAD) PLATAFORMA MADRILEÑA DE ENTIDADES PARA LA ASISTENCIA A LA PERSONA ADICTA Y SU FAMILIA	VOLUNTARIADO EN APOYO A FAMILIAS CON PROBLEMAS DE ADICCIONES	51	6.000 €
SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO	VOLUNTARIADO EN ESPACIOS PARTICIPATIVOS PARA LA INCLUSIÓN	51	6.000 €
ASOC CULTURAL TALLOC	VOLUNTALLOC	51	6.000 €

En el año 2022 se revisaron y prepararon todos los documentos técnicos e informáticos de la convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid. La convocatoria de tramitación anticipada se publica con fecha 24 de enero de 2023.

7. COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

7.1. Comunidad del voluntariado

Durante el año 2022 se mantiene el funcionamiento de esta herramienta digital, actualizando el contenido de forma constante, acorde a la evolución del programa. Esta página, permite a las personas que la visiten, conocer los diferentes proyectos que integra, nuestros datos e información general, y también la posibilidad de establecer un primer contacto rellenando los campos relativos a "solicitud de información". Igualmente es un recurso útil y activo para entidades sociales, que estén interesadas en contar con personas voluntarias que puedan apoyar a su acción, y comenzar a generar sinergias entre los diferentes programas.

7.2. Redes Sociales

7.2.1. Twiter

Este perfil finaliza el año con un total de 5545 seguidores. El mayor aumento de número seguidores se contempla en el mes de enero, con un mínimo durante el mes Noviembre. Se han realizo un total de 208 Tweets durante el año. A lo largo de este periodo se ha adaptado de forma progresiva el contenido compartido, con fin de favorecer su alcance y difusión. El rendimiento ha sido intermitente, presentando meses de alta interacción que registran la máxima, en comparación al resto de redes. El máximo número de visitas al perfil se da en el mes de septiembre con un total de 9333.

7.2.2. Facebook

Esta red social ha tenido un crecimiento más pausado durante el año, aunque en positivo también, finalizando con un total de 7159 seguidores. El perfil coincide con la red social Instagram, estando feminizado, ya que un 74,6% del total son mujeres. El tramo de edad mayoritario es población adulta, ocupando el grueso del total personas entre 25 y 44años, superando el 40%. La ciudad principal, es Madrid con un 63% de seguidores que proceden de la capital, también hay en otros municipios y comunidades, cómo Barcelona. Durante el año 2022, se han comenzado a compartir estados desde este perfil, con duración 24 horas, siguiendo línea e imagen de otras redes sociales del programa. Las reacciones a post son más limitadas que en Instagram, no obstante conserva buen alcance.

7.2.3. Instagram

Se finaliza el año con un total de 6658 seguidores del perfil, registrando un continuo crecimiento a lo largo de los meses. El 55,3% residen en Madrid, siendo el resto, de otros municipios de la comunidad. El perfil es principalmente mujeres, con un 78,8% del total. Siendo población adulta quien abarca más de la mitad de seguidores, un 33,4% lo abarca la franja de edad 25-34 años, seguido por 29,4% en el siguiente tramo de edad (35-44 años).Es la red social con mayor incremento e interacciones. Igualmente, el canal por el que más solicitud de intereses se ha recibido, de cara a captación de nuevas personas voluntarias. En este ejercicio, se ha reforzado la creación de contenido en forma de Reel y Video animado, incluyendo la propuesta de celebración de Días internacionales ligadas a proyectos en relación. Igualmente, se ha sumado la elaboración y categorización de contenido formato "Historia", anclando publicaciones destacadas 24 horas. Todo ello siguiendo una misma imagen, que favorezca la identificación y seña del programa (colores, tipología de letra, formato...)

7.2.4. Youtube

Youtube es un canal paralelo donde los vídeos son más trabajados y sostenidos en el tiempo, que sirven como repositorio-biblioteca de material muy útil y reutilizable.

7.3. Boletín informativo del programa

Durante el año, se han elaborado tres boletines informativos. La difusión de este se realiza a través de envío por email, formato digital. Se dirige a todas las personas voluntarias y profesionales de ámbito público, implicados en el programa. De igual forma, se ha elaborado un nuevo diseño y estructura, que favorece su lectura y alcance. El contenido se ofrece organizado por secciones, promoviendo la visibilidad de lo realizado durante el periodo, la difusión de nuevas acciones y entidades en colaboración. También se incluye una entrevista personal con personas voluntarias, que comparten sus experiencias y vivencias en el programa. Igualmente se ofrece un espacio relativo a comunicación, con fin de promocionar los diferentes perfiles en redes sociales del programa.

7.4. Jornadas y premios

En 2022 el Día Internacional del Voluntariado puso el foco en el reconocimiento a la labor voluntaria y a las entidades y organismos colaboradores con el programa. Se inauguraron los premios “Chalecos de oro” donde se reconoció la labor a una voluntaria del proyecto de Te Contamos la ciudad por su compromiso y constancia, a la Red de Huertos Escolares por la colaboración en el proyecto en el que durante el año se ha participado en más de 31 colegios y a la asociación Garaje, qué participo en la convocatoria de subvenciones de 2022.

Se presento el videoclip realizado por el artista Fénix Jareny donde se retrató la esencia de Voluntari@s por Madrid y tiene el objetivo promocionar el programa entre la población joven. Se nombro padrino a Carlos Sainz para el 2023.

7.5. Convenios de colaboración

En el 2022 se han firmado dos convenios de colaboración de difusión del proyecto Madrid Te Acompaña:

- Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y el Club Rotario de Madrid para el desarrollo del proyecto de voluntariado Madrid Te Acompaña (mayo 2022).
- Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, para la difusión del proyecto “Madrid Te Acompaña” en la ciudad de Madrid. (octubre 2022).

ANEXO. LISTA DE ACRÓNIMOS

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

Lista de acrónimos	
DDGG	Direcciones Generales
DGAPICES	Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social
DGCyCI	Dirección General de Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades
DGFIEyJ	Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud
DGIES	Dirección General de Innovación y Estrategia Social
DGM	Dirección General de Mayores
DGPAVG	Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género
EB	Programa de Estancias Breves
EMVS	Empresa Municipal de la Vivienda
FELGTB	Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales
FNMT-RCM	Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre- Real Casa de La Moneda
IAM	Informática del Ayuntamiento de Madrid
ICI	Intervención Comunitaria Intercultural
INCREFAM	Infancia Creciendo en Familia de Madrid
LGTBI	Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales
ODS	Objetivos del Desarrollo Sostenible
OOAA	Organismos Autónomos
PAA	Prestación de Alojamiento Alternativo
PEF	Punto de Encuentro Familiar
PIM	Punto de Información sobre Mediación Familiar
PMORVG	Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género
POSI	Personal de Oficios y Servicios Internos
PUE	Puerta Única de Entrada
QASC	Programa Quedamos al Salir de Clase
RMI	Renta Mínima de Inserción
S.A.V.G. 24 Horas	Servicio de Atención de Violencia de Género 24 Horas

Lista de acrónimos	
SAD	Servicio de Ayuda a Domicilio
SAER	Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial
SAMUR-PC	SAMUR Protección Civil
SAP	Sistema informático para gestionar recursos humanos y económico-financieros
SELAE	Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado
SGID	Subdirección General de Igualdad y Diversidad
SGT	Secretaría General Técnica
SOJEM	Programa de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería de Madrid
TAD	Teleasistencia domiciliaria
TAFAD	Técnico Superior en Actividades Físicas y Deportivas
TEU	Tablón Electrónico del Ayuntamiento
U.A.P.M.	Unidad de Apoyo de y Protección de la Mujer, del Menor y del Mayor de la Policía Municipal
UIG	Unidades de Igualdad de Género
VIS	Viviendas de Integración Social
ZET	Zona de Estancia Temporal

Madrid Servicios Sociales

MADRID

Para cuando lo necesites

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2022

ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL