



Memoria de Actividades

Ejercicio 2013

Dirección General de Igualdad de Oportunidades

ÍNDICE

| | | |
|-----------|--|------------|
| 1. | INTRODUCCION. | 5 |
| 2. | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INMIGRACIÓN. | 9 |
| | ESTRATEGIA PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES DE LA CIUDAD DE MADRID 2011-2015. | 11 |
| | 2.1. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA. | 15 |
| | 2.1.1 PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO. | 15 |
| | 2.1.2 PROGRAMAS CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO EN EL AMBITO DE LA PAREJA Y EX PAREJA. | 61 |
| | 2.1.2.1 PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES FORMATIVAS Y FOROS DE DEBATE. | 75 |
| | 2.1.3 PROGRAMAS CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL Y LA TRATA. | 76 |
| | 2.1.4 COORDINACIÓN INSTITUCIONAL. | 114 |
| | 2.1.5 CONSEJO DE LAS MUJERES DEL MUNICIPIO DE MADRID. | 116 |
| | 2.2. DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN. | 118 |
| | 2.2.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL COLECTIVO DE ORIGEN EXTRANJERO EN MADRID. | 118 |
| | 2.2.2 SERVICIOS DE CONVIVENCIA SOCIAL E INTERCULTURAL. | 121 |
| | 2.2.3 COORDINACIÓN INSTITUCIONAL. | 181 |
| | 2.2.4 ACTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN MATERIA DE INMIGRACIÓN. | 183 |
| 3. | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN A LA EMERGENCIA. | 186 |
| | 3.1. DEPARTAMENTO DEL SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR. | 188 |
| | 3.1.1 PROGRAMA MUNICIPAL DE EMERGENCIAS SOCIALES. | 188 |
| | 3.1.2 EL SERVICIO DE SAMUR SOCIAL. | 191 |

| | |
|--|------------|
| 3.1.3 PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.. | 205 |
| 3.1.4 EQUIPOS DE CALLE DEL SAMUR SOCIAL..... | 206 |
| 3.1.5 LOS CENTROS ABIERTOS..... | 211 |
| 3.1.6 CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA SAN ISIDRO..... | 215 |
| 3.1.7 CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES.... | 233 |
| 3.1.8 CENTRO MUNICIPAL DE BAJA EXIGENCIA “PUERTA ABIERTA”..... | 246 |
| 3.1.9 PISO DE APOYO AL TRATAMIENTO PARA PERSONAS SIN HOGAR CON PROBLEMAS DE ADICCIÓN AL ALCOHOL. | 254 |
| 3.1.10 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN CON JÓVENES SIN HOGAR. | 256 |
| 3.1.11 CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO 2012/2013. | 260 |
| 3.1.12 PROGRAMA CON LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CENTROS PARA LA INTEGRACIÓN Y AYUDA DE MARGINADOS (FACIAM). | 264 |
| 3.1.13 FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN MADRID. | 266 |
| 3.1.14 PROGRAMA DE TRABAJO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD. | 269 |
| 3.2. DEPARTAMENTO DE INCLUSION SOCIAL. | 272 |
| 3.2.1 EL PLAN DE INCLUSION SOCIAL DE LA CIUDAD DE MADRID. | 273 |
| 3.2.2 ALOJAMIENTOS NO INSTITUCIONALIZADOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL. | 275 |
| 3.2.3 TALLERES PARA LA INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL... .. | 283 |
| 3.2.4 PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL. | 287 |
| 3.2.5 CONVENIO CON LA COMPAÑÍA DE LAS HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE DE PAÚL-PROVINCIA DE MARILLAC, PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR Y CENTRO DE DIA PARA PERSONAS SIN HOGAR. | 300 |
| 3.2.6 CONVENIO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN CON EL INSTITUTO DE REALOJAMIENTO E INTEGRACIÓN SOCIAL (IRIS)..... | 303 |
| 3.2.7 PROGRAMA DE VIVIENDAS SOLIDARIAS EN LA CIUDAD DE MADRID..... | 308 |
| 3.2.8 PRESTACIONES SOCIALES DE CARÁCTER ECONÓMICO..... | 319 |
| 3.3. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECÍFICOS..... | 324 |

| | |
|---|------------|
| 3.3.1 PROGRAMA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD..... | 326 |
| 3.3.2 SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS PARA PERSONAS SORDAS..... | 339 |
| 3.3.3 SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA..... | 345 |
| 3.3.4 SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD INTELECTUAL. | 350 |
| 3.3.5 PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR..... | 355 |
| 3.3.6 ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE FAMMA-COCEMFE MADRID. | 357 |
| 3.3.7 ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE FEAPS-MADRID. | 358 |
| 3.3.8 ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE APANEFA..... | 360 |
| 3.3.9 DATOS TOTALES DE LAS ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR..... | 362 |
| 3.3.10 CONSEJO MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD. | 364 |
| 3.3.11 OTRAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE DISCAPACIDAD REALIZADAS DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES..... | 367 |
| 3.3.12 ACTUACIONES QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID HA REALIZADO EN EL AÑO 2013 CON LA POBLACIÓN GITANA. | 370 |
| 3.3.13 CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL A MUJERES EN SITUACIÓN DE ESPECIAL DIFICULTAD. | 383 |
| 3.3.14 APOYO PARA LA CONSECUCCIÓN DE LA IGUALDAD CON INDEPENDENCIA DE LA ORIENTACION SEXUAL. | 391 |
| 4. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO (ACTUACIONES TRANSVERSALES). | 393 |
| 4.1. SUBVENCIONES..... | 393 |
| 4.2. INFORMES PARA LA DECLARACIÓN DE UTILIDAD PÚBLICA DE LAS ASOCIACIONES | 398 |
| 4.3. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC). | 399 |
| 4.4. PROYECTOS INTERNACIONALES..... | 407 |
| 4.5. LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL PLANEAMIENTO URBANISTICO..... | 410 |
| 4.6. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES..... | 411 |

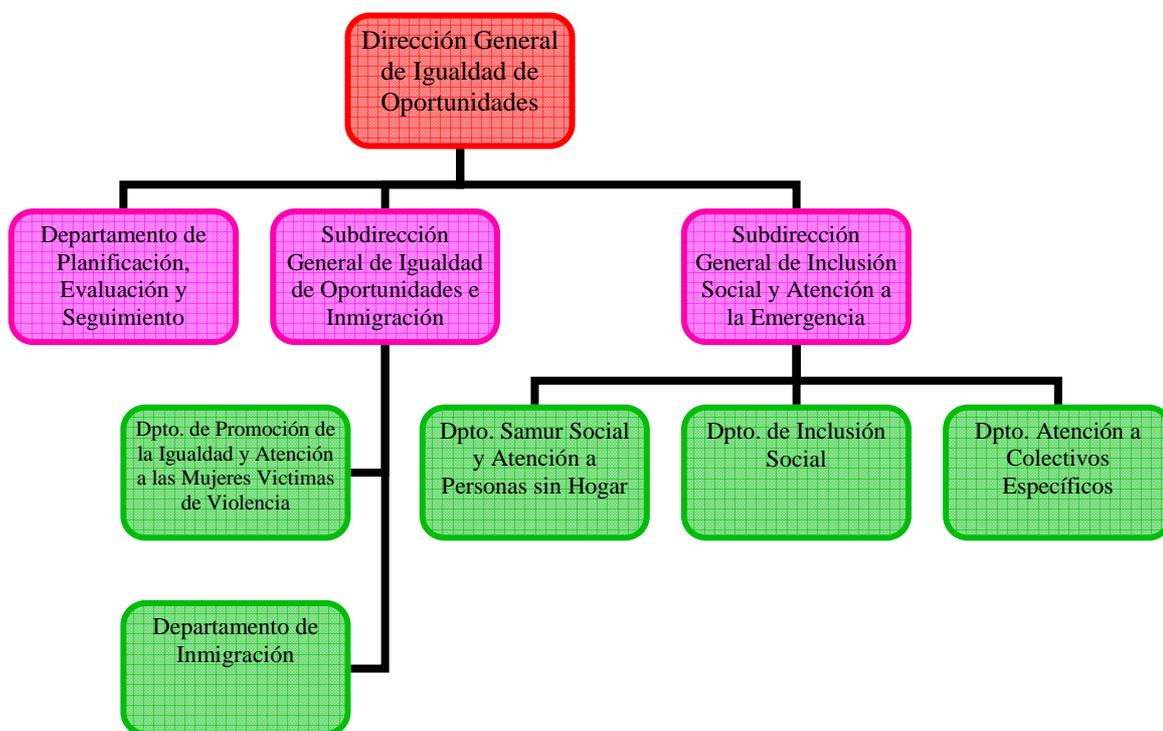
1. INTRODUCCION.

En la Memoria se presentan los programas, recursos y servicios ofertados en el año 2013 a la ciudadanía madrileña desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades -en adelante DGIO- para potenciar la igualdad entre hombres y mujeres en nuestra ciudad y para favorecer la inclusión social de determinados colectivos que, por diversas circunstancias personales, familiares, relacionales, formativas o laborales, presentan situaciones de vulnerabilidad social.

Igualmente, se reflejan en la Memoria las distintas actuaciones desarrolladas a lo largo del año para atender las situaciones de emergencia, tanto individuales como colectivas, que han acaecido en una gran ciudad como Madrid.

La Memoria se presenta siguiendo la estructura organizativa que figura a continuación, creada para asumir las nuevas competencias encomendadas a la DGIO por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 10 de mayo de 2013, por el que se establece la organización y estructura del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana y se delegan competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos.

Organigrama de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.



Mediante dicha estructura organizativa, la DGIO ha desarrollado durante el ejercicio 2013 los siguientes programas de actuación:

- El Programa para la Promoción de la Igualdad y la atención a mujeres víctimas de violencia de género y/o explotación sexual.
- El Programa de atención a la población de origen inmigrante.
- El Programa de atención a las personas sin hogar y a las emergencias sociales.
- El Programa de atención a las personas con algún tipo de discapacidad.
- El Programa de atención para la inclusión social de otros colectivos vulnerables.

Todos estos programas se han visto complementados con acciones destinadas al apoyo a la iniciativa social y al fomento del asociacionismo y de la participación ciudadana.

Para el desarrollo de todos estos programas y el cumplimiento de las competencias y objetivos que la DGIO tiene encomendados, la misma ha contado durante 2013 con un crédito definitivo realizable de **31.811.901 euros** y el grado de ejecución presupuestaria ha sido de **97,67%** (porcentaje ejecutado) del total del presupuesto asignado.

Con cargo a dicho presupuesto se han suscrito **35** Convenios de colaboración con distintas instituciones y organizaciones y se han financiado **45** Contratos para la gestión de los recursos y servicios adscritos a esta Dirección General.

Asimismo, con cargo a dicho crédito se han podido subvencionar **78** proyectos a favor de entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que han desarrollado proyectos que han complementado o coadyuvado las competencias y actividades municipales en materia de igualdad y de inclusión social.



***Subdirección General
de Igualdad de Oportunidades e
Inmigración***

**Dirección General de Igualdad de
Oportunidades**

2. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INMIGRACIÓN.

La Subdirección General de Igualdad de Oportunidades e Inmigración tiene entre sus funciones las siguientes:

- Fomentar el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar situaciones de desigualdad y desventaja social de las mujeres respecto a los hombres.
- Promover y desarrollar medidas y programas para erradicar cualquier forma de violencia hacia las mujeres.
- Impulsar programas para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Desarrollar proyectos y acciones para garantizar el acceso de la población inmigrante a los servicios y recursos en igualdad de condiciones con la población autóctona y favorecer su integración en la ciudad de Madrid y gestión de servicios de acogida para inmigrantes.
- Elaboración de Planes para fomentar la igualdad entre mujeres y hombres así como la integración de la población inmigrante, su seguimiento y evaluación.

Los objetivos y líneas de actuación que constituyen el marco del desarrollo de la funciones atribuidas a la Subdirección General están recogidos en el **II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural** en materia de Inmigración y en la **Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015** en lo relativo a la Promoción de la Igualdad de Oportunidades.

La Subdirección General de Igualdad de Oportunidades e Inmigración, se estructura y realiza sus actuaciones a través de dos Departamentos:

- **El Departamento de Promoción de Igualdad y Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia**, que gestiona la red municipal de atención a mujeres víctimas de violencia, los programas orientados a impulsar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral y es responsable de la Red de Agentes de Igualdad.
- **El Departamento de Inmigración**, que gestiona la puesta en marcha y desarrollo de proyectos dirigidos a la integración de la población inmigrante en la ciudad de Madrid y servicios de acogida para población inmigrante, así como la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural.

ESTRATEGIA PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES DE LA CIUDAD DE MADRID 2011-2015.

La Estrategia tiene como meta conseguir un avance hacia la igualdad a través de la implementación de una herramienta clave: la incorporación del enfoque integrado de género en todas las políticas municipales, tanto en la gestión municipal como en las políticas generales dirigidas a la ciudadanía y en las políticas específicas dirigidas a mujeres, y para ello se articula en torno a dos objetivos generales y 5 ámbitos de actuación. Incorporando, por un lado, el enfoque integrado de género en las actuaciones que desarrolla el Ayuntamiento en su papel de gestor de bienes y servicios y como empleador y por otro en las actuaciones dirigidas a la ciudadanía, en los ámbitos de la coeducación, el Empoderamiento y la Participación de las Mujeres en la vida de la ciudad, Organización social corresponsable y en el de Violencia de género.

La Estrategia se desarrolla mediante Programas Operativos Anuales. El Programa Operativo Anual (en adelante POA) es un documento que recoge los compromisos de actuación en materia de igualdad a lo largo de un año, es una herramienta de gestión para el logro de los objetivos operativos que se proponen y de trabajo planificada, medible, evaluable a corto plazo.

Los informes de evaluación realizados desde la puesta en marcha de la Estrategia para la Igualdad muestran unos resultados superiores al 80% respecto al grado de cumplimiento de las actuaciones incluidas en los programas operativos anuales.

Un 23% de las actuaciones, 115 actuaciones recogidas en el POA 2013, corresponden al Objetivo 1, Incorporar el enfoque integrado de género en la gestión municipal. Para contribuir al segundo objetivo, Alcanzar la igualdad real entre mujeres y hombres en la ciudad de Madrid, se han desarrollado 88

actuaciones, de las que un 43% corresponden a los ámbitos del empoderamiento de las mujeres y a su participación en la vida de la ciudad, y un 17% a violencia de género, contando para su desarrollo con una asignación presupuestaria de 7.773.414,61 euros.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades impulsa y coordina el programa, pero en su ejecución participan todos los organismos implicados. De igual forma, en el POA 2013 el Consejo de las Mujeres tiene un importante papel en su desarrollo.

Difusión de las políticas de igualdad de oportunidades a través de la Intranet.

La sensibilización del personal municipal a través de la Intranet se consolida como un instrumento de la aplicación de la política municipal, dentro del objetivo 1 se incluye la actuación 1.1.16. denominada Difusión de la vigente estrategia y el programa operativo para la igualdad a través de la Intranet.

A lo largo de 2013 se han realizado 2 encuestas a través de la intranet, medio que utiliza el 68% del personal municipal.

En 2013 se plantea la necesidad de ampliar el alcance de los contenidos de dicho espacio, que implica un cambio en la denominación y en la estructura, definiéndose las siguientes secciones: Política Municipal de Igualdad (planes anteriores, la Estrategia para la Igualdad), Formación (Programa de formación en Género y Políticas de Igualdad incluido en el Plan de Formación del Instituto de Formación del Gobierno Local), Acciones de sensibilización desarrolladas y un apartado de estudios y recursos de interés.

Desarrollo de cursos de formación especializada en género en el Plan de Formación Municipal 2013 del Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local.

En 2013 se han realizado 8 acciones formativas sobre Género y Políticas de Igualdad, en las que han participado un total de 126 trabajadoras y trabajadores municipales, de los que un 10% son hombres.

| | |
|---|---|
| Género y políticas de igualdad | 2 |
| La perspectiva de género en el planeamiento urbanístico | 1 |
| Gestión y seguimiento de la estrategia para la igualdad de oportunidades en los distritos | 1 |
| Mainstreaming IV. Impacto de género de las políticas municipales | 2 |
| Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género | 1 |
| Igualdad de género en los distritos. Comisión territorial | 1 |



***Departamento
de Promoción de la Igualdad
y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia***

**Dirección General de Igualdad de
Oportunidades**

2.1. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.

2.1.1 PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO.

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid, (2011-2015), tiene como meta y conseguir una ciudad socialmente integrada y promover entre sus criterios de actuación, la potenciación de la igualdad entre mujeres y hombres para conseguir una ciudad socialmente cohesionada”.

Para la consecución de esta meta, este Departamento cuenta con equipamientos y recursos materiales y humanos para la atención y la promoción de mujeres víctimas de violencia en sus diferentes manifestaciones, organizados y gestionados desde:

- La Unidad de Atención a la Violencia, desde la que se atiende a mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja o ex-pareja.
- La Unidad de Prostitución y Trata de Seres Humanos con fines de Explotación Sexual, desde la que se atiende a mujeres prostituidas y víctimas de trata de seres humanos.

La experiencia demuestra que la mejor forma de combatir la violencia hacia las mujeres es promover la igualdad efectiva entre los sexos. A mayor cota de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, se registra menor violencia de género. Desde la DGIO se actúa en ambos planos de manera conjunta.

Para ello, el Departamento cuenta con una Unidad de Igualdad, desde la que se organizan y gestionan actuaciones y materiales para la prevención de la

violencia hacia las mujeres y para la promoción de la igualdad, a través de los siguientes Programas y Servicios:

- Programa de concienciación y sensibilización para un cambio de mentalidades hacia la igualdad.
- Programa para el empoderamiento y la participación de las mujeres.
- Programa de prevención de violencia de género en el ámbito educativo.
- Servicio de asesoramiento técnico especializado en enfoque integrado de género.
- Servicio de orientación e información especializada en género dirigido a la ciudadanía madrileña.
- Servicio de apoyo a las políticas de igualdad y conciliación en las empresas.

ACTUACIONES CONMEMORATIVAS.

- Día Internacional de las mujeres (8 de Marzo).
- Día Internacional de la niña (11 de Octubre).
- Día Internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres (25 de Noviembre).

Para el desarrollo de estos Programas, el Departamento de Igualdad cuenta, entre sus recursos, con 5 Espacios de Igualdad y una red de 34 Agentes de Igualdad.

ESPACIOS DE IGUALDAD.

Los Espacios de Igualdad pretenden dar respuesta al objetivo de “Alcanzar la igualdad real entre mujeres y hombres de la ciudad de Madrid a través de la sensibilización a la población y el empoderamiento de las mujeres”,

descrito en la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015, a través de:

- Sensibilizar a la población del municipio de Madrid para avanzar hacia una igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres a través de la visibilización de las brechas de género promoviendo un cambio de actitudes y dando a conocer las políticas de igualdad, desarrollando actividades culturales, recreativas, de promoción artística, cinematográfica, ocio, acciones formativas, así como acciones de difusión.
- Fomentar el empoderamiento de las mujeres: Facilitar las condiciones para que las mujeres generen procesos individuales y colectivos de toma de conciencia de su poder mediante la atención e información especializada, la participación en espacios de reflexión y trabajo grupal, y el fortalecimiento de su participación en la ciudad de Madrid; dotando a las mujeres atendidas de un conjunto de habilidades personales, formativas, laborales y sociales, potenciando la autoestima, el apoyo mutuo, la confianza en sí mismas, como agentes y protagonistas de su propia historia y apoyando el fortalecimiento de las organizaciones de mujeres.

Los Espacios de Igualdad dependientes de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades son:

- “María Zambrano” en el Distrito de Chamberí.
- “Clara Campoamor” en el Distrito de Villaverde.
- “María de Maeztu” en el Distrito de Carabanchel.
- “Hermanas Mirabal” en el Distrito de Tetuán.
- Centro de Atención Social a Mujeres “Dulce Chacón” en el Distrito de Villaverde.

Todos ellos tienen un horario de atención de 10:00 a 14:00 horas y de 16:30 a 20,30 horas de lunes a viernes.

Datos de atención durante 2013

| ESPACIO DE IGUALDAD | Nº EXPEDIENTES NUEVOS | Nº EXPEDIENTES EN ACTIVO DE PERÍODOS ANTERIORES | TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS |
|---------------------|-----------------------|---|---------------------------|
| María Zambrano | 564 | 370 | 934 |
| Clara Campoamor | 317 | 198 | 515 |
| Dulce Chacón | 497 | 247 | 744 |
| María de Maeztu | 648 | 300 | 948 |
| Hermanas Mirabal | 830 | 438 | 1268 |
| TOTAL | 2856 | 1553 | 4409 |

En cuanto al número de expedientes abiertos, es el Espacio de Igualdad Hermanas Mirabal el que presenta un mayor número de ellos, con un total de 1268, al disponer de profesionales a jornada completa en todos sus servicios, llegando de esta forma a un mayor número de población demandante.

| ESPACIO DE IGUALDAD | Nº DE ACTIVIDADES CERRADAS | | Nº DE ACTIVIDADES ABIERTAS | |
|---------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| María Zambrano | 133 | 2038 | 52 | 1329 |
| Clara Campoamor | 49 | 779 | 33 | 804 |
| Dulce Chacón | 48 | 1079 | 20 | 445 |
| María de Maeztu | 106 | 1779 | 58 | 1552 |
| Hermanas Mirabal | 660 | 1515 | 98 | 2070 |
| TOTAL | 996 | 7190 | 238 | 6200 |

| ESPACIO DE IGUALDAD | ACTIVIDADES GRUPALES |
|-------------------------|----------------------|
| María Zambrano | 6067 |
| Clara Campoamor | 1583 |
| Dulce Chacón | 1524 |
| María de Maeztu | 9218 |
| Hermanas Mirabal | 2839 |
| TOTAL | 21231 |

En el desarrollo de las actividades grupales destacar que el Espacio de Igualdad María de Maeztu, durante este año 2013, ha aumentado un 16,7% más su población participante en relación al 2012. En el año 2012 contaba con 2.236 usuarias en las actividades grupales, frente a 9.218 en el año 2013; ello es debido al aumento en su programación de actividades grupales, reorientando la atención individual en función de la valoración de la demanda presentada por las usuarias en la atención individual, fomentando de este modo la creación de redes y promoviendo actitudes de empoderamiento en las mujeres a través de su participación en la colaboración de actividades grupales.

| ESPACIO DE IGUALDAD | Nº ACTIVIDADES | PARTICIPANTES |
|-------------------------|----------------|---------------|
| María Zambrano | 46 | 2885 |
| Clara Campoamor | 2 | 400 |
| Dulce Chacón | 6 | 810 |
| María de Maeztu | 39 | 5420 |
| Hermanas Mirabal | 79 | 3680 |
| TOTAL | 156 | 12774 |

| ESPACIO DE IGUALDAD | ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR ENTIDADES SOCIALES EN ESPACIOS CEDIDOS POR LOS CENTROS-CESION ESPACIOS. | |
|---------------------|---|---------------|
| | Nº | PARTICIPANTES |
| María Zambrano | 10 | 93 |
| Clara Campoamor | 4 | 46 |
| María de Maeztu | 22 | 281 |
| Hermanas Mirabal | 92 | 1309 |
| TOTAL | 128 | 1729 |

RED DE AGENTES DE IGUALDAD.

Se compone de 34 Agentes de Igualdad, y se organiza en Grupos de trabajo, según Programas, desde donde se diseñan y proponen proyectos, actividades, materiales y herramientas, en algunos casos en colaboración con los Espacios de Igualdad y/u otras/os profesionales, ofreciendo asesoramiento técnico, en la propia DGIO y en los 21 distritos municipales, al personal municipal y a otras/os profesionales de entidades públicas y privadas.

Además, las/os Agentes de Igualdad participan en mesas y grupos de trabajo distritales para la incorporación de la perspectiva de género en diferentes espacios, destacando la creación en 2013 de la Comisión Territorial Municipal para el seguimiento interno de las políticas de igualdad en territorio con implantación en 11 distritos municipales. También ofrecen un Servicio de Información y asesoramiento a la población en general y a las mujeres en particular.

PROGRAMAS Y SERVICIOS.

Programa de concienciación y sensibilización para un cambio de mentalidades hacia la igualdad.

A través de este Programa se pretende contribuir a la reflexión de la ciudadanía madrileña sobre aquellos valores relacionados con la igualdad entre los sexos, como parte fundamental del bienestar general, a través de la identificación de las brechas de género, la difusión de las políticas de igualdad municipales, y la visibilización de las aportaciones de las mujeres a los diferentes ámbitos.

El programa se articula a través de diferentes líneas estratégicas:

- **Campañas de sensibilización en fechas conmemorativas.**

Además de las campañas específicas conmemorativas del 8 de marzo, Día Internacional de las Mujeres; del 11 de octubre, Día Internacional de la Niña, y del 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, a lo largo del año se seleccionan determinadas fechas o días conmemorativos, se consideran idóneos para dar a conocer nuevas relaciones de género. Durante 2013 se han desarrollado diversas actividades (puntos informativos en centros de educación secundaria, talleres o jornadas) en el marco de la conmemoración de días como el Día de la Infancia, el Día Escolar de la No Violencia y la Paz o la celebración de Carnavales.

Asimismo, durante la semana del 16 al 20 de diciembre, se desarrolló en Twitter la campaña “Jugando ensayan su futuro” para concienciar sobre una compra reflexiva de los juguetes en la época navideña, bajo la etiqueta #jugandoensayansufuturo, teniendo como destinatario final al público adulto que compre juguetes.

▪ **Colaboración con bibliotecas públicas.**

Considerando que las bibliotecas públicas son uno de los instrumentos más importantes para la acción cultural, educativa e informativa, se trata de aprovechar los distintos soportes brindados (principalmente, centros de interés con material bibliográfico en las bibliotecas, y página web de Bibliotecas Municipales).

Durante 2013, se ha mantenido un tema central en la elaboración de los contenidos: las mujeres y sus derechos de ciudadanía (dada la designación de 2013 como Año Europeo de la Ciudadanía). Con este marco de referencia, se ha acercado el significado de la celebración de distintas fechas conmemorativas relacionadas con los derechos de las mujeres a través de materiales bibliográficos y audiovisuales expuestos en los centros; la aportación de documentos explicativos para su difusión en la web de Bibliotecas Municipales (sección Hoy hablamos de 8 de marzo), así como recomendaciones de textos para profundizar en la transmisión de derechos de la infancia y prevención de la violencia de género.

▪ **Elaboración de cuestionarios de sensibilización.**

En esta línea de trabajo, la aplicación de cuestionarios se concibe como herramienta de doble utilidad, por un lado, para despertar el interés por temas relacionados con la igualdad entre mujeres y hombres, favoreciendo una mirada desde el enfoque de género, y por otro, para recoger información sobre posturas, actitudes o percepción ciudadana sobre distintas cuestiones de organización social.

Los canales utilizados para la aplicación de los cuestionarios ha sido a través de la intranet municipal (sección Participa en AYRE), orientados, por tanto, al personal municipal, y, a través de su presencia en mesas

informativas en distintas dependencias municipales, o en centros de interés en las bibliotecas.

- **Presencia en la toponimia (denominación de calles y equipamientos públicos).**

A través de esta línea de trabajo, se trata de dar visibilidad, así como tratar de incrementar la presencia de las mujeres en las calles y en los equipamientos públicos municipales de la ciudad, a fin de reducir la brecha de género existente en la actualidad.

Durante 2013, se ha llevado a cabo la revisión del callejero municipal para ver el incremento en el número de nombres de mujeres desde la publicación del libro “Memoria de mujeres en el callejero de Madrid” en 2004, que recogía 684 topónimos referidos a personas reales o de ficción. Desde entonces, se ha comprobado que se han añadido un total de 65 nombres de mujeres más al callejero.

Asimismo, a través de distintas actividades de sensibilización en los distritos (conferencias, talleres o lecturas narrativas), se ha favorecido el conocimiento por parte de la ciudadanía de las biografías y aportaciones de las mujeres presentes en el callejero municipal.

- **Producción de exposiciones temáticas.**

Esta línea estratégica tiene como objetivo, la sensibilización y concienciación de la población madrileña en valores relacionados con la igualdad de género mediante el uso de exposiciones dinámicas y atractivas. Las temáticas abordadas hasta la fecha están relacionadas con la visibilización de las aportaciones de las mujeres en diferentes campos del saber y la prevención de la violencia de género.

Durante 2013, se ha llevado a cabo la rotación en los distritos de las siguientes exposiciones:

- a) Exposición "Mujeres protagonistas de la Historia: Pioneras".

Selección de biografías de mujeres que han participado en la construcción de los diferentes campos del saber a lo largo de la historia, aunque, por el hecho de ser mujeres, no les haya acompañado ni la fama ni el reconocimiento merecido.

- b) Exposición "Mujeres protagonistas de la Historia: Pioneras en el ámbito de la salud".
- c) Exposición "Mujeres protagonistas de la Historia: Pioneras en la lucha por los derechos".
- d) Exposición "Carteles contra la Violencia de Género".
- e) Exposición "Mitos sobre la violencia contra las mujeres".

Muestra que persigue sensibilizar e informar sobre la problemática social de la violencia de género a través del análisis de mitos o ideas erróneas que todavía perduran en nuestra sociedad sobre este tema y que justifican comportamientos violentos y culpabilizan a las mujeres.

- f) Exposición "Relatos ganadores en los certámenes de redacción 25 de noviembre".

Visibilización de los relatos ganadores en las sucesivas ediciones del certamen anual organizado por la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, desde 2009 y dirigido al alumnado de 3º y 4º de la ESO de los Centros de Enseñanza Secundaria de Madrid.

ACTUACIONES.

En los Espacios de Igualdad se desarrollan actividades culturales, recreativas, de promoción artística, cinematográfica, ocio, acciones formativas, así como acciones de difusión de las actividades vinculadas con la igualdad.

Las actividades, talleres, exposiciones, conferencias, campañas y acciones de difusión, sensibilización y concienciación, se realizan de forma coordinada entre los profesionales de los Espacios como la fórmula óptima de trabajar la sensibilización tanto en valores de igualdad como en prevención de violencia de género.

Es dentro de esta línea donde una de las poblaciones diana son las y los jóvenes del municipio de Madrid, por lo que se ha llevado a cabo un trabajo más directo en coordinación con el ámbito educativo en algunos de los Espacios de Igualdad. En total se han llevado a cabo **106** talleres de sensibilización en centros escolares de primaria y secundaria.

Durante el año 2013, se han realizado entre todos los Espacios de Igualdad **212** actividades de sensibilización dirigidos a jóvenes y adolescentes con **2.069** participantes, de los cuales **1.197** eran mujeres y **865** hombres.

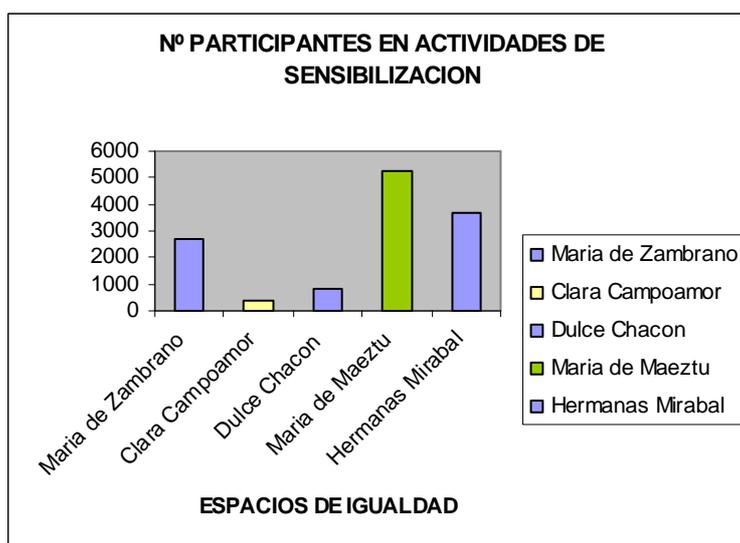
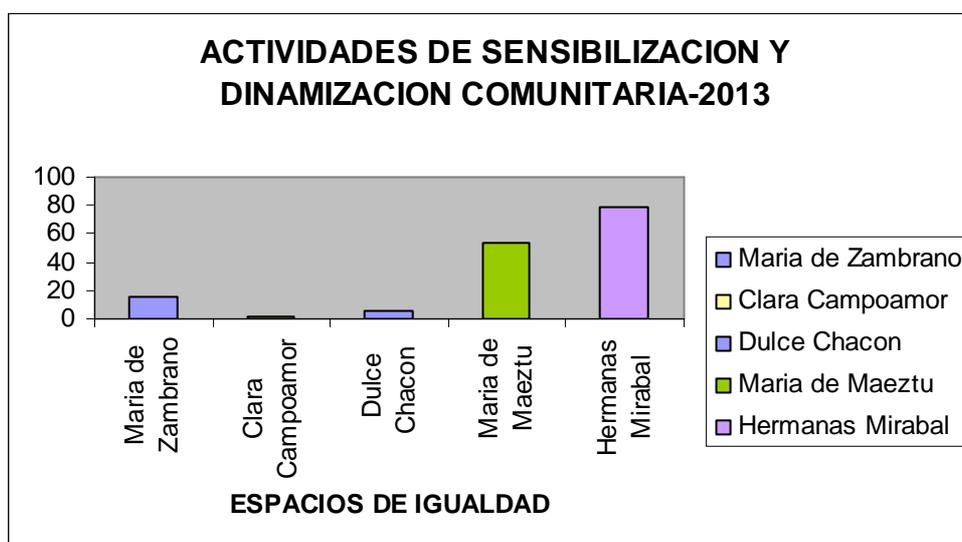
Este año 2013 se han realizado un total de **156** actividades de sensibilización y dinamización comunitaria, con un total de **12.774** participantes.

Gran parte de estas actividades y talleres lo constituyen aquellos cuyo objetivo es Visualizar el trabajo de las mujeres en cualquier ámbito: artístico, científico, literario, deportivo...; y que cuentan con mayor demanda y participación por parte de la población llevándose a cabo un total de **123** actividades, con un total de **12.111** participantes, de los cuales **11.682** fueron mujeres y **429** hombres.

Otra de las acciones que se enmarcan dentro de esta línea de sensibilización y concienciación es la Cesión de espacios que se presta en los Espacios de Igualdad, para que entidades sociales públicas y privadas

que luchan por la Igualdad. Durante el año 2013 se cedieron un total de **148** espacios a **57** entidades y grupos.

Por ultimo, las Campañas de sensibilización en fechas conmemorativas: 8 de marzo Día Internacional de las Mujeres y 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, con un total de **1734** participantes en la primera y **1150** participantes en la segunda.



Según datos facilitados por los Espacios de Igualdad y la Red de Agentes de Igualdad, en los distritos municipales, se han realizado un

total de 165 actividades de sensibilización para la concienciación de la población en general en materia de igualdad entre mujeres y hombres, asistiendo 13.747 personas, el 94,92% mujeres:

| ACTUACIONES DE CONCIENCIACIÓN DIRIGIDAS A LA POBLACIÓN EN GENERAL | | | | |
|--|-------------------|---------------|---------------|---------------------|
| ESPACIOS DE IGUALDAD | Nº DE ACTIVIDADES | Nº DE MUJERES | Nº DE HOMBRES | TOTAL PARTICIPANTES |
| | 123 | 11.682 | 429 | 12.111 |
| RED DE AGENTES DE IGUALDAD | 42 | 1.367 | 269 | 1.636 |
| TOTAL | 165 | 13.049 | 698 | 13.747 |

La Red de Agentes de Igualdad en el municipio de Madrid, ha realizado actividades de sensibilización en Centros Culturales, Centros de Servicios Sociales, Juveniles y de Mayores, Centros de Salud, Centros Social Comunitarios y Asociaciones.

Por otro lado, para promover el desarrollo de actividades de sensibilización entre la ciudadanía madrileña, durante el ejercicio 2013, las/os Agentes de Igualdad de los 21 distritos municipales, han llevado a cabo 84 sesiones de asesoramiento a un total de 157 profesionales (84,08% mujeres), de entidades públicas y privadas en los distritos de Madrid, habiendo diseñado/adaptado en 2013, 38 actividades, materiales y herramientas, como respuesta a necesidades detectadas e intereses en la sensibilización de la población en general, demandados desde los distritos.

Programa para el empoderamiento y la participación de las mujeres.

El “empoderamiento” es un proceso de desarrollo de las capacidades personales, acceso a los recursos económicos, sociales y políticos que faciliten la autonomía, la libertad de decisión y la participación plena, tanto en la esfera privada como pública. El empoderamiento de las mujeres requiere de refuerzos para compensar la desventaja de la que parten individual y colectivamente, respecto a los hombres.

El Programa se articula a través de dos líneas estratégicas, a desarrollar en el municipio de Madrid.

Para el desarrollo e innovación del Programa, en 2013 se pone en marcha el **Proyecto EMPODERAR-T**, que tiene como **objetivo general**, reforzar el Programa y el impulso para el empoderamiento de las mujeres madrileñas a través del fortalecimiento de sus capacidades, de la autonomía en la toma de decisiones, y la mejora en los procesos de participación para el logro de un cambio individual y grupal en sus vidas, a través de los siguientes **objetivos específicos**:

- Potenciar la optimización de recursos para desarrollar la línea de Empoderamiento en los distritos.
- Facilitar metodologías conjuntas de trabajo entre la Red de Agentes de Igualdad, los Espacios de Igualdad, Madrid Salud y otros servicios.
- Impulsar el diseño y desarrollo de acciones concretas para el Empoderamiento de las mujeres en los distritos y Espacios de Igualdad.
- Facilitar herramientas específicas para que diferentes agentes sociales introduzcan el enfoque de género en sus actividades con grupos de mujeres.

Con el fin de operativizar el proyecto se han creado 5 grupos de trabajo a partir de los siguientes bloques temáticos:

- Producción artística y comunicación
- Salud, Sexualidad y Empoderamiento
- Mujeres y Actividad Física
- Empoderamiento Económico
- Mujer y Ciudad

El Programa para el empoderamiento y la participación social de las mujeres, desarrollado a través del proyecto EMPODERAR-T, se dirige a:

- Mujeres de los distritos de Madrid. A través de diferentes actividades: jornadas, talleres, exposiciones, y otros procesos de trabajo; siendo tanto receptoras como protagonistas de este proyecto.
- Agentes Sociales y profesionales de los distritos, impulsando la coordinación conjunta de diferentes actividades con estas/os profesionales, proporcionándoles herramientas que se irán generando con el trabajo de los diferentes grupos temáticos, propiciando la transversalización de género.
- Población en general, sensibilizada a través de diferentes recursos para que se interiorice la importancia del empoderamiento de las mujeres como algo necesario para conseguir la Igualdad entre mujeres y hombres.

Además de actividades formativas, se han diseñado herramientas para trabajar con grupos, jornadas, encuentros y exposiciones llevándose a cabo en diferentes lugares, Espacios de Igualdad, Centros de Madrid Salud, etc.

Un aspecto importante del proyecto es el de “**dar voz a las mujeres**” y para ello en todas las actividades se contempla un carácter eminentemente participativo.

1. **Actuaciones para impulsar el empoderamiento y la participación de las mujeres en los distritos.**

Esta línea territorial de trabajo, se desarrolla a través de la red de Agentes de Igualdad y los Espacios de Igualdad, en colaboración con grupos de mujeres y profesionales de entidades públicas y privadas en los distritos, habiéndose concretado, a lo largo de 2013, en las siguientes actuaciones:

ASESORAMIENTO TÉCNICO, DISEÑO Y ADAPTACIÓN DE PROYECTOS, ACTIVIDADES Y HERRAMIENTAS

En 2013, la red de Agentes de Igualdad ha realizado 164 asesoramientos técnicos a 180 profesionales (96,11% mujeres) del Ayuntamiento de Madrid (38,80% de los asesoramientos) y de asociaciones y entidades sociales (62,20% de los asesoramientos), para promover, en sus actuaciones, el empoderamiento y la participación de las mujeres.

Para incorporar el empoderamiento y participación de las mujeres en las programaciones de entidades públicas y privadas de los distritos, así como apoyar actividades de grupos de mujeres, la red de Agentes de Igualdad ha diseñado/adaptado 16 proyectos, actividades y/o herramientas para visibilizar las aportaciones de las mujeres a la sociedad en diferentes campos.-En 2013 se visibiliza a 25 mujeres nuevas, 21 de ellas, relacionadas con los Derechos Humanos y 4 con la Educación y los Derechos de la Infancia.

ACTIVIDADES.

Actividades de visibilización de las mujeres y sus aportaciones a la sociedad.

La red de Agentes de Igualdad, ha comprobado que, desde la publicación de “Memoria de mujeres en el callejero de Madrid en 2004”, se han incorporado 65 nuevos nombres de mujeres al callejero. En 2013, se han elaborado 9 fichas con nuevos nombres de mujeres en el callejero y 5 fichas con nuevos nombres de mujeres en equipamientos municipales, reduciéndose la brecha de género.

La red de Agentes de Igualdad ha realizado un total de 53 actividades, en Centros Culturales municipales, principalmente exposiciones en las que se ha visibilizado a mujeres relevantes y sus aportaciones a la sociedad, estimándose la participación en 6.954 personas, de las cuales el 69% fueron mujeres.

Además de las actividades realizadas en Centros Culturales se han llevado a cabo otras 174 actividades, en otros 93 equipamientos públicos y privados a través de exposiciones que muestran la imagen y biografías seleccionadas de mujeres destacadas en distintos ámbitos, video-forum, lecturas, Memoria de mujeres en el callejero de Madrid, etc.:

| ACTIVIDADES DE VISIBILIZACIÓN DE LAS MUJERES EN EQUIPAMIENTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------|------------|---------------------|
| ÁMBITO DGIO | Nº ACTIVIDADES | Nº EQUIPAMIENTOS | Nº MUJERES | Nº HOMBRES | TOTAL PARTICIPANTES |
| ESPACIOS IGUALDAD | 104 | 43 | 11.682 | 429 | 12.111 |
| RED AGENTES IGUALDAD | 70 | 50 | 1.367 | 269 | 1.636 |
| TOTAL | 174 | 93 | 13.049 | 698 | 13.747 |

PROGRAMA DE EMPODERAMIENTO DESDE LOS ESPACIOS DE IGUALDAD:

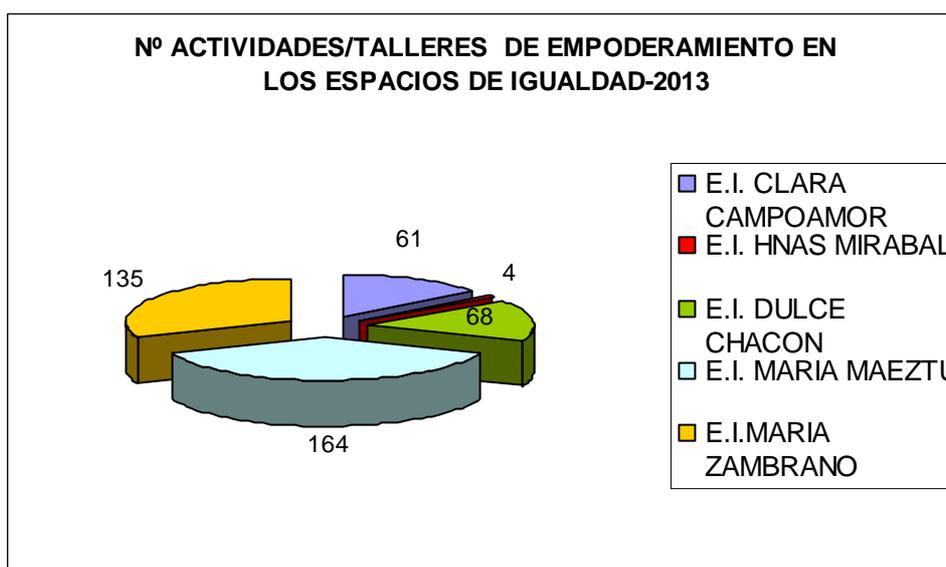
Desde los Espacios de Igualdad se desarrolla una programación continuada a lo largo del año con diferentes actuaciones que se concretan en:

- Apoyo a la creación y fortalecimiento de espacios, grupos y redes de mujeres, mediante actividades de carácter grupal: talleres, actividades formativas.
- Actividades de apoyo individualizado en las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional.
- Actividades de carácter comunitario.
- Formación a profesionales para promover el empoderamiento de las mujeres.
- Participación en el desarrollo del Proyecto **“Fortalecimiento e impulso de la participación de las mujeres madrileñas”** que gira en torno a los siguientes bloques temáticos: Producción artística y

comunicación, Salud y sexualidad, Mujer y Ciudad, Mujeres y actividad física, Empoderamiento económico.

Este año 2013 se han llevado a cabo un total de 432 talleres de empoderamiento en los cinco Espacios de Igualdad, y con una participación de 10.822 participantes. Además, se ofrecen una serie de apoyos individualizados al empoderamiento como son, el apoyo jurídico, psicológico y de desarrollo profesional, que inciden en el ámbito personal del empoderamiento.

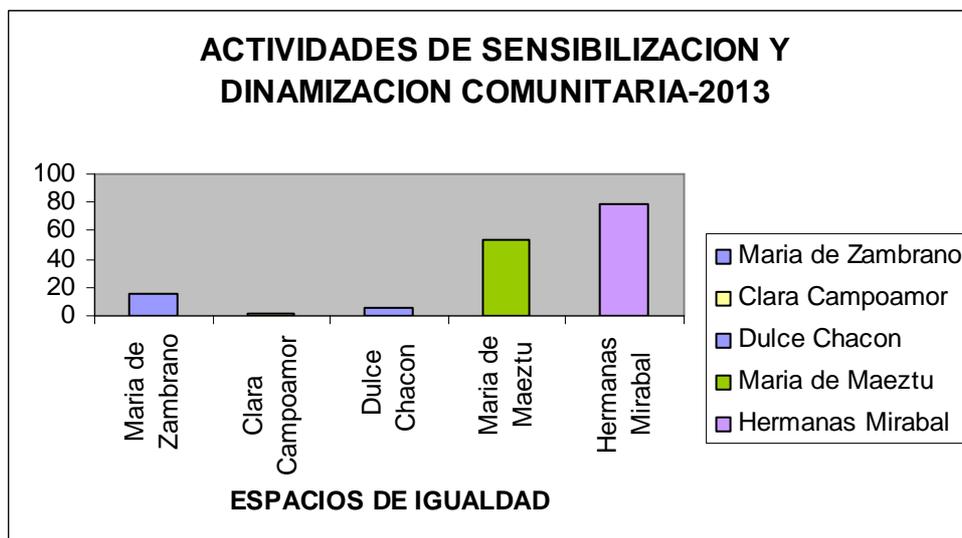
En el gráfico siguiente podemos ver la distribución del número de talleres de empoderamiento llevado a cabo en cada Espacio de Igualdad durante el año 2013.



El servicio de atención de apoyo individualizado que se oferta a las mujeres, ha supuesto un total de 4.409 expedientes activos en todos los Espacios de Igualdad.

Dentro de las actuaciones desarrolladas en la línea de empoderamiento, se enmarcan todas aquellas actividades de carácter comunitario orientadas a

favorecer la participación y concienciación de la población para alcanzar la Igualdad real entre mujeres y hombres.



Programa de prevención de violencia de género en el ámbito educativo.

Los centros educativos constituyen espacios privilegiados para la coeducación, libres de prejuicios, en los que no se reproduzcan roles y estereotipos sexistas, lugares donde se reconozcan las potencialidades e individualidades de todas las personas, donde se reciba una educación igual en trato, valores y oportunidades y donde se rechace toda forma de discriminación y violencia.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades, pretende llevar a cabo actuaciones en colaboración con profesionales con incidencia en el ámbito educativo, realizando actividades directas y ofreciendo, por otra parte, un servicio de apoyo técnico, capacitación, así como diversos materiales al profesorado, AMPAS, Consejos Escolares y otras/os profesionales implicadas/o con la educación, para el desarrollo de actividades en las aulas y/o grupos de referencia, con el claro objetivo de prevenir la violencia en las

relaciones de pareja y reforzar la idea de igualdad y buenos tratos entre chicos y chicas.

Desde el curso escolar 2012-2013, se pone especial atención en la prevención de la violencia de género en Centros de Educación Secundaria del municipio de Madrid, con la puesta en marcha del Proyecto “Madrid Violencia Cero” dirigido a toda la comunidad educativa (Profesorado, Alumnado y AMPAS) de Centros interesados en ahondar en la materia. Este proyecto contempla actuaciones específicas de sensibilización en torno al problema de la violencia hacia las mujeres con alumnado de 3º y 4º curso de ESO y actuaciones de información, asesoramiento y capacitación dirigidas al profesorado y AMPAS, para el abordaje conceptual y actitudinal de la violencia de género hacia las mujeres en las aulas, facilitando materiales y herramientas a tal fin.

ASESORAMIENTO TÉCNICO Y DISEÑO Y ADAPTACIÓN DE ACTIVIDADES, MATERIALES Y HERRAMIENTAS.

Durante 2013, se han realizado 52 sesiones de asesoramiento técnico a 79 profesionales (69,62% mujeres), de 28 Centros Educativos de Primaria (CEIPS, de centros concertados, Fundaciones, como Balía o Tomillo (proyecto INDIS) y de Asociaciones con atención a la Infancia, como el Grupo Scout o la Asociación ICEAS (proyecto Dopuscuola, etc.) y 236 asesoramientos técnicos a un total de 410 profesionales (70,49% mujeres), de 85 Centros Educativos de Secundaria: “IES”, Centros concertados de Secundaria y Centros de Educación de Adultos “CEPA” con grupos de jóvenes cursando Secundaria, etc.

La DGIO, a través de la Unidad de Igualdad del Departamento de Promoción de la Igualdad y Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia, ha elaborado

el cortometraje “Diana en la red”. Además, en colaboración con la Unidad de Estudios y Programas, del Departamento de Explotación sexual y Trata de Mujeres, se ha elaborado la Plataforma tecnológica “SaKabó”, para la prevención de la violencia en las relaciones de pareja entre adolescentes, a utilizar en colaboración con centros educativos de secundaria y en cuyo diseño ha participado el Grupo de trabajo de Agentes de Igualdad.

Además de los materiales citados, se han diseñado/adaptado un total de 22 actividades, materiales y herramientas como respuesta a necesidades/intereses detectados, entre ellos se encuentra una Unidad Didáctica para trabajar con el cortometraje “Diana en la red” y materiales didácticos “on line” de apoyo a la Plataforma tecnológica “Sakabó”.

Para la Campaña por el 8 de Marzo, se ha diseñado:

- La actividad “Amores de Cine” a desarrollar con grupo/aula en Centros de Educación Secundaria.
- Puntos Informativos o Puntos de Encuentro ¿Queremos un amor de película? Para su realización en patio de Centros Educativos de Secundaria.

Para la Campaña por el 25 de Noviembre:

Se han diseñado/adaptado 13 herramientas para trabajar con menores, adolescentes y jóvenes, como respuesta a necesidades/intereses concretos en los distritos Municipales:

ACTUACIONES.

A.-Actuaciones con Primaria:

En 2013, se han realizado 3 actividades con una participación global de 108 menores (44,44% niñas) de 6 Centros Educativos de Primaria:

- Charla de Igualdad en el Deporte en C.E.I.P de Puente de Vallecas, en colaboración con Atlético Féminas y la Dirección Gral. De Deportes.
- 2 actividades para conmemorar el Día Infanto Juvenil en el Ensanche de Vallecas en torno a las fiestas patronales en distrito Villa de Vallecas, con chapas con mensaje de igualdad y dorsales con lemas de igualdad.

Se han facilitado herramientas, como un crucigrama para la igualdad y Poemas coeducativos al **C.E.I.P** Miguel de Unamuno del distrito Arganzuela.

B.-Actuaciones con Secundaria:

Se han llevado a cabo en el año 2013:

- La V edición del Certamen de Redacción, con motivo del 25 de Noviembre “Día Internacional para la eliminación de la Violencia contra las Mujeres, dirigido al alumnado de 3º y 4º de la ESO. Bajo el lema “Se acabó el mal amor”, han participado 15 Centros Educativos de Secundaria, presentando la selección de 42 redacciones, de las cuales, el 67% (28 redacciones) ha sido presentadas por alumnas y el 33% restante (14 redacciones), han sido presentadas por alumnos.
- La XII Edición del “Premio de Grabado, Fotografía, Audiovisual y Cartel” en la que han colaborado la DGIO y la Escuela de Arte 10,

para conmemorar el 8 de Marzo en el distrito de Retiro, contando así mismo con la colaboración de la Agente de Igualdad en el distrito. Incluye la entrega de premios (de la DGIO y del distrito) y exposición de las obras seleccionadas durante un mes. En esta edición han participado 460 alumnas y 420 alumnos.

- El Proyecto “Madrid Violencia Cero” en el que han colaborado 28 Centros Educativos de Secundaria de los 21 distritos municipales de Madrid.

Se han realizado un total de 150 talleres (el 20,67% talleres bajo el lema “Amores de Cine” por el 8 de Marzo y el 79,33% restante bajo el lema “Se acabo el mal amor”, basada en el Comic Pillada por ti” por el 25 de Noviembre). La participación global en los talleres fue de 4.780 alumnas y alumnos (51,15% chicas).

- En el marco del Convenio de Colaboración Municipal entre el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana y el Organismo Autónomo Madrid Salud, a lo largo del curso escolar, las/os Agentes de Igualdad, y personal de los Centros Municipales de Salud, con la colaboración de otras/os profesionales relacionados con el ámbito juvenil y educativo, planifican y llevan a cabo Puntos de Encuentro “E” o Puntos Informativos, en el patio de Centros de Educación Secundaria de los distritos.

Las/os Agentes de Igualdad, han actuado en un total de 110 Puntos de Encuentro o Informativos en 57 Centros Educativos de Secundaria, con una participación global de 1.675 chicas y 1.002 chicos, de los cuales, el 35,45% de los Puntos se realizaron **por el 8 de Marzo**, con la actividad ¿Queremos un amor de película?; el 44,55% **por el 25 de Noviembre**, con el desarrollo de la actividad “Se acabó el mal amor. Cosas que molan en el amor y cosas que no molan. Pon tu tuit”; y el 20% restante, **en otros días singulares**.

(Día de la Salud, Salud alimentaria: Beneficios de los desayunos saludables, Día contra el maltrato animal, Elección itinerario profesional, Día mundial sin Tabaco, Día contra el SIDA, Día Europeo de la Información Juvenil, Día de la convivencia, Día de la familia, Día del ocio alternativo, Día de los Derechos humanos, Día de las Nuevas tecnologías).

- En 2013, por medio de los Espacios de Igualdad y la red de Agentes de Igualdad, ha llevado a cabo 272 actividades de sensibilización para la eliminación de estereotipos sexistas, con 2.626 jóvenes y adolescentes (55,52% chicas) de 25 centros.
- Se han realizado 9 actividades de sensibilización para la eliminación de estereotipos sexistas en 3 centros, con 532 jóvenes y adolescentes (47,37% chicas), llevadas a cabo durante 2013 en 3 distritos municipales (Salamanca, Moncloa-Aravaca y Villa de Vallecas).
- Además, se ha colaborado/participado en 3 Programas/Proyectos de actuación con jóvenes y adolescentes, específicos de los distritos, desarrollados en un total de 11 Centros Educativos, con una participación total de 440 chicas y 400 chicos.

A lo largo de 2013, El Programa de Prevención de la Violencia de Género en el Ámbito Educativo, ha sido difundido en 6 centros de primaria y 54 de secundaria, de estos últimos, 28 centros han participado a lo largo del año, en el Proyecto Madrid Violencia Cero.

C.- Actuaciones con Asociaciones de Madres y Padres “AMPAS” y Consejos Escolares de Centros Educativos:

Durante 2013, Agentes de Igualdad de Oportunidades de dos distritos, han llevado a cabo actividades de sensibilización e información para la prevención de la violencia de género con 2 **Asociaciones de Madres y Padres “AMPAS” de Centros Educativos**.

- Servicio de Asesoramiento Técnico especializado en Enfoque Integrado de Género.

El Enfoque Integrado de Género, también conocido como Mainstreaming, responde a la necesidad de incorporar, en todos los ámbitos y a todos los niveles, la identificación y reducción de los desequilibrios existentes entre mujeres y hombres de forma sistematizada, con el objetivo de superar las desigualdades de género.

Para la implementación del Enfoque Integrado de Género “EIG”, las Agentes de Igualdad desarrollan acciones de información, orientación, asesoramiento técnico y capacitación de profesionales, diseñando y adaptando materiales y herramientas prácticas de apoyo para el fomento de la igualdad en las distintas organizaciones. Así mismo realizan recomendaciones y propuestas, tras analizar el impacto de género de los documentos y las actuaciones que les son consultadas.

- Asesoramiento Técnico dirigido a la incorporación de la perspectiva de género en las organizaciones y sus actuaciones.

Durante 2013 se han llevado a cabo 134 sesiones de asesoramiento técnico, para la aplicación del Enfoque Integrado de Género “EIG”, en los procedimientos y las actuaciones municipales, a un total de 286 profesionales (el 71,33% personal municipal).

El 22,47% de las sesiones, trataron sobre actuaciones para conmemorar el 8 de marzo “Día Internacional de las Mujeres”; el 33,71% sobre actuaciones para conmemorar el 25 de noviembre “Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las Mujeres” y el 43,82% restante, trataron sobre temática diversa.

El 5 de octubre de 2012 se constituyó el Grupo de Trabajo de representantes de Agentes de Igualdad en la Comisión Territorial. En dicho grupo, se prepararon las reuniones de constitución de los diferentes niveles de coordinación de la Comisión Territorial, que tuvieron lugar en 2013:

- **Constitución de la Comisión Territorial (nivel directivo), el 25 de marzo.**
- **Constitución del nivel técnico de gestión, el 17 de mayo.**
- **Constitución del nivel técnico operativo, el 19 de junio.**

La Comisión Territorial cuenta con el apoyo técnico de Agentes de Igualdad en sus niveles técnicos, con un grupo de trabajo compuesto por tres representantes de la red de Agentes de Igualdad en el nivel de gestión y las/os Agentes de Igualdad de los 11 distritos firmantes, en el nivel operativo. En 2013 han tenido lugar 6 reuniones del Grupo de Trabajo de A.I. así como reuniones en los 11 distritos con Comisión Territorial.

- **Asesoramiento Técnico dirigido a la promoción del empoderamiento de las mujeres.**

Desde el Servicio de Agentes de Igualdad se asesora a profesionales para la realización de actividades que estimulen el empoderamiento de las mujeres madrileñas. En este sentido, durante 2013, se han efectuado un total de 164 asesoramientos a 250 profesionales (96,11% mujeres).

En relación con el asesoramiento técnico a personal municipal para la realización de actividades que promuevan el empoderamiento de las mujeres, en 2013 se han realizado 62 asesoramientos a 52 profesionales de la administración local (90,38 % mujeres).

El personal municipal que ha recibido esta asistencia técnica pertenece principalmente a Centros Municipales de Salud, Servicios Sociales, Bibliotecas Públicas Municipales, Centros de Atención a Familias “CAF”, Oficinas de Información Juvenil, Dinamizadoras de Parques y Espacios Públicos y Agencia para el Empleo “AE”.

Así mismo, se han realizado 102 sesiones de asesoramiento, para estimular el empoderamiento de las mujeres, a un total de 128 profesionales (98,44% mujeres), pertenecientes a 87 asociaciones y entidades sociales ubicadas en la ciudad de Madrid.

- Asesoramiento Técnico para la prevención de la violencia de género y promoción de la igualdad en el ámbito educativo.

Manteniendo la atención, desarrollo de actividades, el apoyo técnico y materiales con Infantil y Primaria, desde 2012, el Ayuntamiento de Madrid, a través de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, pone especial interés en la prevención de la violencia de género con adolescentes de Secundaria, desarrollando el Proyecto “Madrid Violencia Cero” en colaboración con centros de Educación Secundaria especialmente sensibilizados en trabajar el tema en sus centros.

| ASESORAMIENTO TÉCNICO A PROFESIONALES DEL ÁMBITO EDUCATIVO (SECUNDARIA) | POR EL 8M | POR EL 25N | OTROS | TOTAL |
|---|-----------|------------|-------|-------|
| Nº DE CENTROS | 31 | 43 | 11 | 85 |
| Nº DE ASESORAMIENTOS | 73 | 119 | 44 | 236 |
| Nº DE MUJERES ASESORADAS | 88 | 169 | 32 | 289 |
| Nº DE HOMBRES ASESORADOS | 24 | 82 | 15 | 121 |
| TOTAL PROFESIONALES DE SECUNDARIA ASESORADAS/OS | 113 | 250 | 47 | 410 |

- **Asesoramiento Técnico para la puesta en marcha de actividades de sensibilización para la concienciación, de la población en general, sobre igualdad entre mujeres y hombres y prevención de la violencia de género.**

| Asesoramiento Técnico a Profesionales de entidades públicas y privadas en distrito, para el desarrollo de actividades de concienciación y promoción de la igualdad entre mujeres y hombres | Por el 8M | Por el 25N | OTROS momentos del año | TOTAL |
|--|-----------|------------|------------------------|-------|
| Nº de Sesiones de Asistencia Técnica | 28 | 36 | 20 | 84 |
| Nº de Mujeres profesionales asesoradas | 49 | 58 | 25 | 132 |
| Nº de Hombres profesionales asesorados | 9 | 11 | 5 | 25 |
| TOTAL | 58 | 69 | 30 | 157 |

CAPACITACIÓN DE PROFESIONALES

Una forma de promover la igualdad entre mujeres y hombres de forma exponencial, se realiza a través de la necesaria capacitación de profesionales, tanto del propio Ayuntamiento de Madrid, como de otras entidades públicas y privadas no municipales.

| CAPACITACIÓN DE PROFESIONALES DE ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS PARA LA INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN SUS ORGANIZACIONES Y ACTUACIONES | | | | | | |
|--|---------------------------|--|---------------|---------------|---------------------|---|
| ÁMBITO DE ACTUACIÓN | Nº de Sesiones formativas | % sesiones de cada ámbito en relación al total | Nº de mujeres | Nº de hombres | TOTAL PARTICIPANTES | % Mujeres en relación al total de cada ámbito |
| AYUNTAMIENTO DE MADRID | 24 | 58,54% | 125 | 35 | 160 | 78,13% |
| ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS NO MUNICIPALES | 17 | 41,46% | 170 | 33 | 203 | 83,74% |
| TOTAL | 41 | 100,00% | 295 | 68 | 363 | 81,27% |

Las acciones informativas/formativas llevadas a cabo con personal municipal se han distribuido entre, 13 actuaciones relacionadas con la Comisión Territorial para el seguimiento y evaluación de las políticas de Igualdad en 11 Distritos y otras 11 actuaciones desarrolladas con personal de diferentes recursos municipales ubicados en los distritos.

| Acciones Informativas/ Formativas con Personal Municipal de la Comisión Territorial | Temática | Nº de Sesiones formativas | Nº de mujeres | Nº de hombres | TOTAL PARTICIPANTES | % Mujeres en relación al total de cada nivel |
|---|---|---------------------------|---------------|---------------|---------------------|--|
| NIVEL TÉCNICO DE GESTIÓN | Seguimiento y Evaluación Estrategia Igualdad en los distritos | 1 | 6 | 5 | 11 | 54,55% |
| NIVEL TÉCNICO OPERATIVO DISTRITOS | Seguimiento y Evaluación Estrategia Igualdad en los distritos | 11 | 34 | 9 | 43 | 79,07% |
| C. TERRITORIAL DISTRITO VILLAVERDE | Sesión de trabajo sobre la incorporación de la perspectiva de género en la contratación pública | 1 | 4 | 2 | 6 | 66,67% |
| TOTAL | | 13 | 44 | 16 | 60 | 73,33% |

El Personal municipal de la Comisión Territorial de los Distritos, por medio del Curso de formación del Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local del Ayuntamiento, ha recibido información/formación para el Fomento de la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres a través de las Cláusulas Sociales de Género en la contratación del Ayuntamiento de Madrid.

Así mismo se han realizado 11 actuaciones de capacitación del personal municipal de diferentes recursos municipales ubicados en los distritos de Madrid, con una asistencia de 100 profesionales (81% mujeres):

| Acciones Informativas/Formativas con Personal Municipal (al margen de la Comisión Territorial) | POR EL 8M | POR EL 25N | OTROS momentos del año | TOTAL |
|--|-----------|------------|------------------------|-------|
| Nº de actividades de capacitación realizadas | 5 | - | 6 | 11 |
| Nº de Mujeres profesionales formadas | 24 | - | 57 | 81 |
| Nº de Hombres profesionales formados | 9 | - | 10 | 19 |
| Nº total personas formadas | 33 | - | 67 | 100 |

| Acciones Informativas/Formativas con Profesionales de Entidades Públicas y Privadas (no municipales) | POR EL 8M | POR EL 25N | OTROS momentos del año | TOTAL |
|--|-----------|------------|------------------------|-------|
| Nº de actividades de formación realizadas | 4 | 6 | 7 | 17 |
| Nº de Mujeres profesionales formadas | 35 | 73 | 62 | 170 |
| Nº de Hombres profesionales formados | 4 | 13 | 16 | 33 |
| Nº total de personas formadas | 39 | 86 | 78 | 203 |

Por el 8 de Marzo, han tenido lugar 4 sesiones formativas; una sobre desigualdades de género y salud, con personal médico del Centro de Salud Ciudad de los Ángeles en el distrito de Villaverde, otra con mujeres de EnredandoUsera, una tercera sesión sobre la situación en el empleo de las mujeres del distrito de San Blas-Canillejas, con la Coordinadora de

Entidades Sociales del distrito y por último, una sesión formativa sobre comercio justo y género “ConSuma Equidad” con el Grupo de Género de Vallecas.

Por el 25 de Noviembre, se llevaron a cabo 6 sesiones formativas sobre la violencia contra las mujeres; dos de ellas dirigidas al personal del Centro de Salud El Espinillo en el distrito de Villaverde, una sesión con el Centro de Atención Primaria Ángela Uriarte; en otra sesión, con la Coordinadora de Entidades Sociales de San Blas-Canillejas, se abordó el concepto de la violencia de género, la sesión de capacitación a profesionales de la Mesa Social de Hortaleza, estuvo orientada a la Prevención de Violencia de Género y la sesión dirigida a la Asociación de Vecinos Parque de Comillas de Carabanchel, al liderazgo en la identificación y prevención de la violencia de género en el seno familiar/social.

Servicio de orientación e información especializada en género.

En general, los recursos más solicitados por las personas que se han acercado al Servicio han sido de “apoyo psicológico” (23% del total de demandas), seguido de “actividades/talleres” (17,89%), “empleo” (15,54%), “formación” (11,86%) y en quinto lugar “asesoramiento jurídico” (11,45%), dándose diferencias según el sexo, la edad y la nacionalidad de la población atendida.

Entre las mujeres, destaca la demanda de recursos de "apoyo psicológico" (23,59% del total de demanda femenina), seguido de "actividades y talleres" (18,25%), "empleo" (15,69%), "asesoramiento jurídico" (11,53%) y formación (11,42%), dándose diferencias según la nacionalidad de las mujeres, mostrándose el apoyo psicológico, como el recurso más demandado entre las españolas (25,28% de todas las demandas de las mujeres de nacionalidad española) frente al “empleo” que aparece como el recurso más

demandado por las mujeres extranjeras (26,15% del total de demandas de las extranjeras).

Los hombres, muestran interés por recursos de "formación " (27,28% del total de la demanda masculina) seguidos por la "participación ciudadana" (18,18%), el "empleo" (15,15%) y en cuarto lugar y al mismo nivel por el "apoyo psicológico, asesoramiento jurídico y actividades y talleres" (con un 9,09% del total de demanda masculina respectivamente). Según la nacionalidad, los hombres extranjeros muestran principal interés por la "formación" y, en segundo lugar y al mismo nivel, por el empleo, el asesoramiento jurídico y la participación ciudadana (6,06% para cada caso), mientras los españoles, después de la formación (21,21% del total de la demanda de hombres españoles) muestran el mismo interés por el apoyo psicológico, actividades y talleres y la participación ciudadana (12,12% de la demanda de hombres españoles para cada caso).

Tabla general de recursos demandados por tipo de recurso, según sexo y nacionalidad y peso de cada demanda en relación al total de demandas:

| RECURSO DEMANDADO | TOTAL PERSONAS ATENDIDAS Y DEMANDA DE RECURSOS SEGÚN SEXO Y NACIONALIDAD (datos 2013) | | | | | | | % RECURSO DEMANDADO EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE DEMANDAS |
|---|---|--------------|---------------|------------|---------------|---------------|-------------------|--|
| | Nº MUJERES | | | Nº HOMBRES | | | TOTAL AMBOS SEXOS | |
| | ESPA-ÑOLAS | EXTRAN-JERAS | TOTAL MUJERES | ESPA-ÑOLES | EXTRAN-JEROS. | TOTAL HOMBRES | | |
| TOTAL ATENCIONES | 578 | 96 | 674 | 23 | 4 | 27 | 701 | |
| APOYO PSICOLÓGICO | 204 | 17 | 221 | 4 | 0 | 4 | 225 | 23,01% |
| ASESORAMIENTO JURÍDICO | 91 | 17 | 108 | 2 | 2 | 4 | 112 | 11,45% |
| CONCILIACIÓN VIDA PERSONAL, FAMILIAR, LABORAL | 18 | 10 | 28 | 3 | 0 | 3 | 31 | 3,17% |
| FORMACIÓN | 82 | 25 | 107 | 7 | 2 | 9 | 116 | 11,86% |
| EMPLEO | 113 | 34 | 147 | 3 | 2 | 5 | 152 | 15,54% |
| ACTIVIDADES/ TALLERES | 163 | 8 | 171 | 4 | 0 | 4 | 175 | 17,89% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 77 | 6 | 83 | 4 | 2 | 6 | 89 | 9,10% |
| VIOLENCIA | 37 | 5 | 42 | 2 | 0 | 2 | 44 | 4,50% |
| OTROS RECURSOS * | 22 | 8 | 30 | 4 | 0 | 4 | 34 | 3,48% |
| TOTAL DEMANDAS | 807 | 130 | 937 | 33 | 8 | 41 | 978 | 100,00% |

*Se incluye Tabla de "Otros recursos demandados" (34 de un total de 978 demandas, lo que supone el 3,48% del total) según sexo y nacionalidad, así como el peso interno de cada demanda en relación con el total de demandas de otros recursos.

| *RELACIÓN OTROS RECURSOS DEMANDADOS | TOTAL DEMANDA DE OTROS RECURSOS SEGÚN SEXO Y NACIONALIDAD (datos 2013) | | | | | | | % DE CADA RECURSO DEMANDADO EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE DEMANDAS |
|---|--|-------------|---------------|------------|--------------|----------------|-------------------|--|
| | Nº MUJERES | | | Nº HOMBRES | | | TOTAL AMBOS SEXOS | |
| | ESPAÑOLAS. | EXTRANJERAS | TOTAL MUJERES | ESPAÑÓLES | EXTRANJEROS. | TOTAL HOMBR ES | | |
| Género y Políticas de Igualdad | 2 | 2 | 4 | 2 | | 2 | 6 | 17,65% |
| Ocio | 1 | | 1 | | | | 1 | 2,94% |
| Recursos para Personas Mayores | 1 | | 1 | | | | 1 | 2,94% |
| Dependencia/ Discapacidad | 7 | | 7 | 1 | | 1 | 8 | 23,53% |
| Drogadicción/ Terapia pareja | | 1 | 1 | | | | 1 | 2,94% |
| Vivienda, Espacio lúdico para hijo, Espacios para trabajar. | 2 | 3 | 5 | | | | 5 | 14,71% |
| Voluntariado | 1 | | 1 | | | | 1 | 2,94% |
| Exposición Pioneras en la Salud | | | | 1 | | 1 | 1 | 2,94% |
| Servicios Sociales/ Educación Especial | 4 | | 4 | | | | 4 | 11,76% |
| Conocer recursos existentes en el distrito | | 2 | 2 | | | | 2 | 5,88% |
| Cuentos no sexistas | 1 | | 1 | | | | 1 | 2,94% |
| Asesoramiento emprendedoras | 3 | | 3 | | | | 3 | 8,82% |
| TOTAL | 22 | 8 | 30 | 4 | 0 | 4 | 34 | 100,00% |

SERVICIO DE ORIENTACION E INFORMACION ESPECIALIZADA EN GÉNERO DESDE LOS ESPACIOS DE IGUALDAD.

Desde los Espacios de Igualdad se realiza una labor constante de información y asesoramiento en género tanto a nivel individual, grupal, como a instituciones desde los que se derivan buena parte de las actuaciones coeducativas, de sensibilización y de empoderamiento.

El objeto de esta actuación es proporcionar una información objetiva y actualizada en género que ayude a mujeres, entidades e instituciones a actuar e intervenir desde una perspectiva de género, ofertando formación e información actualizada de temas de interés actual, de una forma cercana y operativa. Para ello los Espacios de Igualdad ofertan:

- Orientación en consultas específicas: orientando a las mujeres en su ámbito personal, familiar y/o laboral; y a entidades e instituciones, orientando su labor.
- Actividades formativas en materia de género a lo largo de todo el año, invitando tanto a profesionales, centros educativos, entidades e instituciones de los distritos, como aquellas que realizan un trabajo cotidiano coordinado con los Espacios de Igualdad.
- Información sobre todos los servicios y actividades que se ofertan desde cada uno de los Espacios de Igualdad, tanto a la ciudadanía como a entidades e instituciones públicas y privadas.

Este año se ha llevado a cabo de forma mas intensa la difusión de las actividades que se hacen en los mismos, incidiendo en los Días Conmemorativos, realizando envíos mediante correo electrónico con el objetivo de alcanzar a mayor numero de población.

Servicio de apoyo a las políticas de igualdad y conciliación en las empresas.

El Servicio Concilia Madrid es una iniciativa realizada en colaboración con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, la Unión General de Trabajadores de Madrid y la Unión Sindical Madrid-Región de Comisiones Obreras.

El Servicio Concilia Madrid se define a través de la articulación de un paquete integrado de servicios, que busca incidir y promover la integración de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en la gestión empresarial de la ciudad de Madrid. Se trata de una asesoría integral, dotada de herramientas e instrumentos para las empresas madrileñas y otros agentes socioeconómicos en general, con el objetivo de convertir la conciliación, la corresponsabilidad, y en definitiva, la igualdad de género, en una realidad plausible y afianzada en el tejido empresarial de Madrid.

El Servicio parte de un elemento clave, se trata de un proceso innovador en el que intervienen distintos agentes, por un lado la representación del mundo empresarial madrileño, a través de la Cámara de Comercio de Madrid, por otra parte la necesaria representación de trabajadores y trabajadoras, a través de las uniones regionales de los sindicatos más representativos, USMR-CCOO y UGT-Madrid.

Se relacionan las Fases del Servicio de Asesoramiento:

- **Diagnóstico:** Fase fundamental porque permite obtener las claves para llevar a cabo el diseño del programa de conciliación. Se trata de

una radiografía de la situación de la empresa en relación con la conciliación.

- **Creación del Comité de Conciliación:** Es el organismo encargado de diseñar el Programa de Conciliación, a partir de los resultados obtenidos del Diagnóstico, ponerlo en marcha y hacer un seguimiento y evaluación. Estará integrado por representantes de la plantilla y de la dirección, con capacidad de decisión dentro de la empresa, conformando un grupo adecuado al tamaño y características de la empresa. Los miembros del Comité podrán participar si lo desean de un curso de formación on-line, complementado con sesiones presenciales, específico de igualdad de oportunidades y conciliación de la vida laboral y familiar.
- **Establecimiento del programa de conciliación:** El Comité de Conciliación deberá seleccionar las actuaciones y medidas que va a poner en marcha la empresa, fijando objetivos medibles, plazos, responsables y recursos para cada una de ellas.
- **Acompañamiento en la elaboración de Planes de Igualdad para empresas.** El equipo de profesionales del SCM orienta a los equipos responsables de las empresas durante el diseño e implementación de su Plan de Igualdad: desde el autodiagnóstico hasta su formalización, facilitándole a las empresas solicitantes las herramientas necesarias para ello, y valorando su trabajo conforme lo vaya realizando, para que logre la consolidación óptima de su Plan:
 - *Taller inicial presencial donde se trabajan casos prácticos de diagnósticos en Igualdad y sus consiguientes Planes.*
 - *Plataforma online de Herramientas y asesoramiento.*
 - *Visitas bimestrales.*

En el año 2013, el Servicio ha observado un interés cada vez mayor y más especializado, en el ámbito empresarial, respecto a la temática de Conciliación y la Corresponsabilidad. De igual forma, la formación en materia de Igualdad de Oportunidades cada vez está más presente en los Centros de Trabajo.

El Servicio Concilia Madrid dispone de una gama de servicios y productos muy amplia, diversa y flexible que supone un valor añadido para el tejido empresarial madrileño.

Por otro lado, la comunidad educativa, el profesorado, detecta ciertos elementos que hacen pensar que están dando por asumidos valores en relación con el género y la igualdad de oportunidades.

En 2013, un total de 271 Pymes han sido atendidas desde el Servicio Concilia Madrid, ofreciéndoles información concreta para la implantación de medidas de conciliación, adaptadas a las necesidades y expectativas de cada una de estas empresas, participando en ciclos formativos, talleres específicos de igualdad y /o conciliación y Jornadas de información general del Servicio Concilia Madrid:

- Se han realizado los diseños de cada uno de los Talleres formativos, incidiendo de manera especial en la **sensibilización en género** así como talleres de formación para la elaboración e implantación de medidas de igualdad en las empresas. La formación se ha estructurado en varias sesiones, dependiendo del formato Jornada o Taller o Ciclo Formativo.
- Se han realizado un total de 21 talleres en los que han participado 471 personas pertenecientes a 129 empresas de diferentes sectores de actividad. Algunos ejemplos de talleres con las siguientes temáticas:

- *“Género: conceptos y terminología”*
 - *“Marco legislativo de Igualdad en el ámbito Local, Nacional e Internacional”.*
 - *“Violencia de Género: Causas y formas de actuar”.*
 - *“Negociación colectiva con Perspectiva de Género”.*
 - *“Mujeres: aportación a la historia y su incidencia social”.*
- Se han puesto en marcha seis jornadas de trabajo con temática específica, en la que han participado empresas que están siendo asesoradas desde el Servicio Concilia Madrid, poniendo de manifiesto las buenas prácticas y su implicación en el proyecto, algunos ejemplos de temáticas abordadas:
- *“Entrenando tu talento para entrevistas exitosas”.*
 - *“La transición hacia el éxito personal en la empresa: el caso de los deportistas de élite”.*
 - *“Comunicación con perspectiva de género”.*
 - *“Producir y competir a través del teletrabajo”.*
 - *“Liderar para motivar”.*
- Se han desarrollado dos Ciclos Formativos de 12 horas de duración sobre “Políticas de Igualdad entre mujeres y hombres en la práctica Empresarial” los días (18, 22 y 23 de Julio) y (12, 21 y 22 de Noviembre) con la asistencia de 18 empresas representadas y 20 personas asistentes (16 mujeres y 4 hombres).

Se han elaborado materiales formativos que se ponen a disposición de las empresas de la Ciudad de Madrid, a través de la web www.conciliamadrid.net/conci.

En 2007, La Dirección General de Igualdad puso en marcha la Red Concilia, constituida por un grupo de empresas madrileñas socialmente responsables y pioneras en la aplicación de políticas de conciliación.

La RED CONCILIA tiene como misión motivar y animar al resto de empresas madrileñas a introducir políticas de igualdad y conciliación en sus organizaciones. La motivación es un aspecto clave para fomentar la conciliación, se incluye en la estrategia y en los objetivos de la empresa que genera una mayor competitividad, aumenta la productividad y eficiencia en el trabajo.

Para ello, la Red se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Generar conocimiento y profundizar en las distintas políticas de conciliación existentes, dentro de un marco de promoción de la igualdad en la empresa.
- Impulsar sinergias y colaborar con otras entidades públicas y privadas en la promoción de la igualdad y la conciliación, a través de actuaciones conjuntas.
- Implicar a las Administraciones Públicas en la promoción de la conciliación entre las empresas, a través de actuaciones conjuntas.
- Estimular el debate público y crear opinión.
- Realizar acciones de formación y capacitación para sus componentes.

Actuaciones de conmemoración del Día Internacional de las Mujeres (8 de marzo) y del Día Internacional de la Niña (11 de octubre).

a.- Día Internacional de las Mujeres (8 de marzo).



En conmemoración del 8 de marzo, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Acto institucional en el Pabellón de los Jardines Cecilio Rodríguez del Parque del Retiro, bajo invitación de la Alcaldesa. Durante su celebración se procedió a la entrega de la VIII edición del Premio “Clara Campoamor”, a Teresa Perales Fernández, nadadora y deportista más laureada en unos Juegos Paralímpicos, por su contribución al avance de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Asistieron alrededor de 96 personas, el 88,54% mujeres.
- Jornada “Mujeres, motor de la economía: cambios y desafíos”, celebrada con fecha 20 de marzo, en la sede de la Secretaría General Iberoamericana en la que se reflexionó y debatió y sobre cómo la relación entre mujeres y economía da lugar a otros modelos de comercio; el posicionamiento del comercio justo como herramienta eficaz para la erradicación de la pobreza y la consecución de los objetivos del Milenio, y el papel de las mujeres en la construcción de la economía sostenible. Asistieron un total de 69 personas, el 91% mujeres.
- XII edición de los Premios de Grabado, Fotografía, Audiovisual y Cartel. En colaboración con el distrito de Retiro y la Escuela de Arte 10, dependiente de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, bajo el lema “ConSuma Equidad”, reflexionando así sobre el concepto de comercio justo como opción de consumo crítico y responsable.

- Exposición de las obras presentadas en la XII Edición de los Premios de Grabado, Fotografía, Audiovisual y Cartel. Tras el acto público de concesión de los premios, se realizó una exposición de las obras presentadas, en la sala de exposiciones de la sede del distrito Retiro, desde el 4 hasta el 26 de abril. Tanto en el Premio como en la Exposición ha colaborado activamente la Agente de Igualdad en el distrito.
- Video-Forum “Fair Tales”:

El conjunto de las actividades se difundió a través de la agenda municipal en la web corporativa, así como a través del perfil de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades en Twitter.

b.- Día Internacional de la Niña (11 de octubre).

El Día Internacional de la Niña supone una llamada de atención sobre la necesidad de promover la educación, empoderamiento y cumplimiento de los derechos humanos de las niñas.

A través de una declaración institucional, el Ayuntamiento de Madrid se reafirmó en su compromiso de contribuir a la concienciación sobre la situación de las niñas en el mundo y promover la igualdad de oportunidades mediante la puesta en marcha de las medidas aprobadas en la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la ciudad de Madrid, 2011-2015 y en el II Plan contra la Explotación Sexual y la Atención a la Prostitución en la ciudad de Madrid. Asimismo, se elaboró una comunicación destinada a las gerencias de distrito, acerca de la significación de esta fecha, invitando a su difusión al personal municipal.

Por último, se habilitó un promocional en la intranet municipal AYRE, con información sobre la situación de las niñas en el mundo, a través del formato “Sabías qué...”. Este material puede consultarse en el apartado de acciones

de sensibilización para el personal municipal existente en el AYRE sectorial dedicado a igualdad de género.

Investigaciones y estudios.

En 2013 las/os Agentes de Igualdad han participado, a diferentes niveles, en doce estudios/investigaciones/diagnósticos realizados en varios distritos municipales.

Participación de las/os Agentes de Igualdad en dos estudios para servicios municipales:

- Proyecto “Hilando Juntas” del Servicio Municipal de Convivencia Intercultural en parques, canchas deportivas y otros espacios en el distrito de Arganzuela. El objetivo de este proyecto es llevar a cabo actuaciones con mujeres en espacios públicos del distrito.
- Estudio conjunto de la Mesa de Empleo de Moratalaz para Planes de Barrio.

Así mismo, las/os Agentes de Igualdad han colaborado en otros diez estudios/investigaciones y diagnósticos de entidades privadas y públicas no municipales de diferentes distritos:

- Investigación de alumnado del Master de Mujeres y Salud sobre Trastornos alimenticios en mujeres de mediana Edad.
- Investigación "Agredidas y expulsadas: mujeres víctimas de violencia sexual en situación administrativa irregular" de la Fundación Espacia.
- Investigación sobre barreras en el acceso a servicios públicos con que se encuentran las mujeres inmigrantes, madres y no madres,

llevada a cabo por una investigadora de la Universidad de Cambridge (Reino Unido).

- El Servicio de Agentes de Igualdad del distrito Centro, colabora en la Encuesta para el Programa Igualmente. Prevención Violencia de Género en jóvenes inmigrantes 2013, de la Federación de Mujeres Progresistas.
- Estudio de necesidades para un proyecto de empleo. Mesa de Empleo de Arganzuela.
- Diagnóstico de la intervención, en los casos de violencia de género, en los Centros de Salud del distrito de Tetuán, llevado a cabo por la Comisión de Salud del Proceso de Desarrollo Comunitario del distrito de Tetuán. El objetivo es detectar las necesidades del personal socio-sanitario, para mejorar la intervención en los Centros de Salud del distrito.
- Investigación “Mujeres de Chamberí” llevada a cabo por alumnado de psicología de la U.A.M.
- Estudio sobre “La situación de la mujer en el ámbito de la salud y la participación social en los grupos de mujeres del distrito”, de la Mesa de Participación Social de Moratalaz.
- Análisis de necesidades y recursos de salud destinados a las mujeres mayores de 45 años del barrio de San Ángeles. Estudio promovido por Salud Madrid.
- Estudio sobre Empleo e Igualdad de Cruz Roja.

2.1.2 PROGRAMAS CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO EN EL AMBITO DE LA PAREJA Y EX PAREJA.

El Ayuntamiento de Madrid aborda la violencia de género como la manifestación más extrema de las desigualdades que, a pesar de los avances producidos, todavía existen en nuestra sociedad y que es necesario corregir como paso previo a la erradicación de esta lacra social.

Este es el planteamiento del que parte la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid, 2011-2015 cuyo objetivo general es impulsar el avance efectivo hacia la igualdad real entre mujeres y hombres el fortalecimiento y consolidación de Programa Municipal de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia por parte de su pareja o ex pareja, en todos sus ejes: prevención, atención integral e inserción social y laboral.

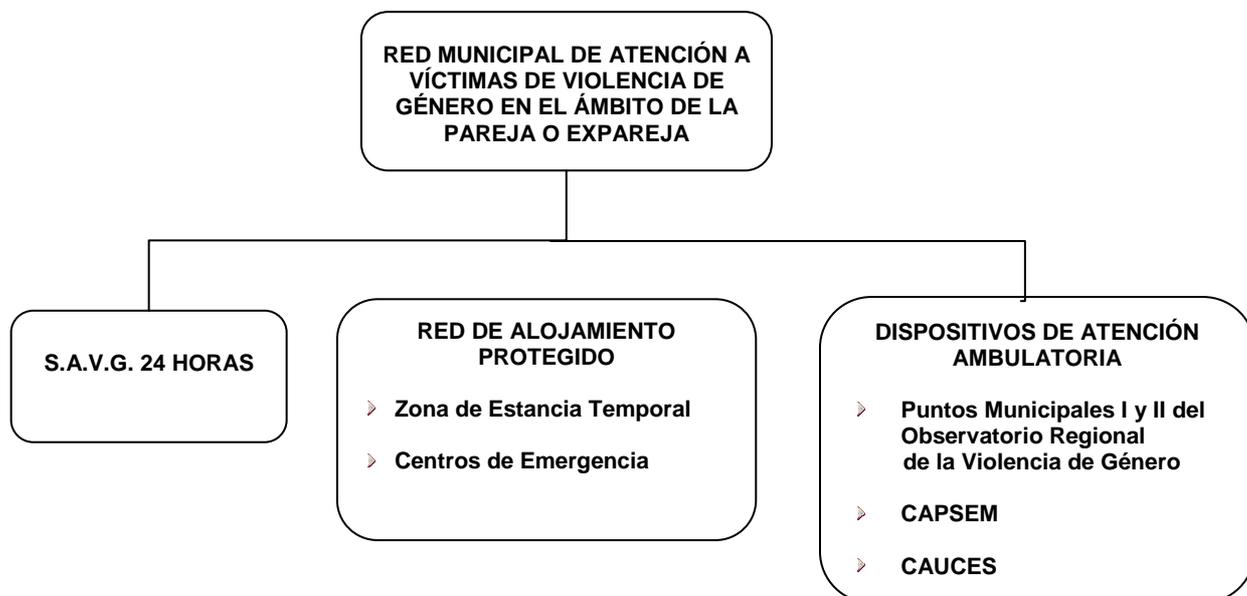
Para cumplir con dicho objetivo, el municipio de Madrid, cuenta en el ámbito asistencial con una Red de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género agrupa los siguientes Centros y Servicios:

- Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (S.A.V.G. 24 Horas).
- Red de Alojamiento Protegido:
 - Zona de Estancia Temporal del S.A.V.G. 24 Horas.
 - Centros de Emergencia.
 - Centro Almudena.
 - Centro Carmen Burgos.
 - Centro Gloria Fuertes.
 - Centro Luz Casanova.

- Puntos Municipales I y II del Observatorio Regional de la Violencia de Género.
- Centro de Atención Psico-Socio-Educativa para Mujeres y sus hijos/as víctimas de violencia de pareja o expareja CAPSEM-
- Talleres de Apoyo a la Inserción Sociolaboral de mujeres víctimas de violencia de género CAUCES.

Esta atención se presta a todas las mujeres residentes en el municipio de Madrid, con independencia de su situación administrativa en el caso de las mujeres extranjeras, contando con un servicio de interpretación simultánea 24 horas para la atención a mujeres no hispanohablantes.

Paralelamente a su actividad asistencial, la Red Municipal desarrolla programas y actuaciones dirigidos a la mejora de la calidad de la intervención, la formación de profesionales y el desarrollo de investigaciones especializadas en la materia, en colaboración con diversos agentes sociales.



PROGRAMAS Y SERVICIOS.

S.A.V.G. 24 Horas

Es un servicio especializado en intervención de emergencia con víctimas de violencia y atención ambulatoria, constituyéndose en la principal puerta de entrada a la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género.

Funciona 24 horas al día, los 365 días del año y cuenta con un equipo técnico compuesto por trabajadoras sociales, psicólogas, asesora jurídica y educadoras sociales con una metodología de trabajo interdisciplinar.

No se requiere denuncia ni disponer de medida judicial de protección para el acceso a la atención.

El acceso al S.A.V.G. 24 Horas puede producirse por decisión propia de la mujer o por derivación de otros recursos, tanto en situaciones de emergencia, tras sufrir una agresión, como en situaciones de no emergencia, en las que se inicia un proceso de atención ambulatoria.

Si se precisa, son derivadas a un centro sanitario, y siempre se establece un plan de seguridad e intervención individualizado.

El S.A.V.G 24 Horas tiene un teléfono de información gratuito, el 900222100, aunque las mujeres pueden, además de llamar por teléfono, acudir directamente al servicio, sin necesidad de cita previa.

Datos de atención en SAVG 24h en 2013.

| | |
|--|-----|
| Casos nuevos | 682 |
| Reingresos | 149 |
| Mujeres en activo de períodos anteriores que continúan siendo atendidas durante 2013 | 108 |
| Total mujeres atendidas | 939 |

Red de Alojamiento Protegido.

El Ayuntamiento de Madrid ha creado una red de plazas de alojamiento alternativo a su domicilio, que consta de una Zona de Estancia Temporal y cuatro Centros de Emergencia.

El acceso a los diferentes recursos de alojamiento es valorado por el equipo técnico del S.A.V.G 24 Horas, pudiendo acceder mujeres mayores de edad con o sin hijos/as menores de edad que se encuentren en situación de riesgo para su integridad física y/o psíquica que haga necesaria la activación de alojamiento protegido y acepten intervención psicosocial especializada.

La utilización de alojamiento protegido, durante un plazo máximo de 72 horas en la Zona de Estancia Temporal (Z.E.T.), tiempo que se considera necesario para que la mujer pueda valorar alternativas ante la crisis u obtener una primera medida judicial de protección si ha denunciado la situación.

Si tras estos días se valora que continúa precisando alojamiento protegido y acepta continuar el proceso de intervención iniciado, ella y sus hijos/as se alojarán en un Centro de Emergencia, cuyo equipo profesional continuará ofreciéndole atención integral a ella y sus hijos/as, en coordinación con el S.A.V.G 24 Horas, por un período máximo de 3 a 6 meses.

En el supuesto caso de que sea necesaria una estancia más prolongada que la que ofrecen los Centros de Emergencia Municipales, el S.A.V.G 24 Horas solicitará plaza en la red de Centros de Acogida de la Comunidad de Madrid.

Personas atendidas en la Zona de Estancia Temporal (Z.E.T.) en 2013.

| | |
|-------------------------------------|---------|
| Total mujeres alojadas en Z.E.T. | 152 |
| Total menores alojados/as en Z.E.T. | 164 |
| Total personas alojadas en Z.E.T. | 316 |
| Desviación respecto a año anterior | + 6,7 % |

Personas atendidas en los Centros de Emergencia en 2013.

| | |
|--|----------|
| Total mujeres alojadas en Centros de Emergencia | 157 |
| Total niñas alojadas en Centros de Emergencia | 100 |
| Total niños alojadas en Centros de Emergencia | 100 |
| Total personas alojadas en Centros de Emergencia | 357 |
| Desviación respecto a año anterior | + 43,95% |

Puntos Municipales I y II del Observatorio Regional de la Violencia de Género.

Los Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género (P.M.O.R.V.G) son servicios de atención psicológica, social y asesoramiento jurídico especializado, dirigidos a mujeres residentes en el municipio de Madrid víctimas de violencia de género que cuenten o hayan 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.

Atienden también a mujeres víctimas de violencia de género en otros ámbitos distintos al de la pareja, que cuenten con orden de protección.

El equipo técnico de los Puntos Municipales recibe los expedientes derivados desde el Punto Coordinador de Órdenes de Protección de la Comunidad de Madrid, y procede a contactar con todas las mujeres, ofreciéndoles atención ambulatoria en el Punto Municipal e información relativa a los diversos recursos del Ayuntamiento y de la Comunidad de Madrid que pueden apoyar a la mujer en su proceso de recuperación.

Se gestiona la solicitud del Servicio Telefónico de Atención y Protección (ATENPRO).

El acceso a los Puntos Municipales, además de por derivación desde el Punto Coordinador de Órdenes de Protección de la Comunidad de Madrid, puede ser por propia iniciativa de la mujer o por derivación de cualquier otro recurso municipal o extramunicipal.

| | PUNTO MUNICIPAL I | | PUNTO MUNICIPAL II | |
|--|--|---|---|---|
| DISTRIBUCIÓN DE LOS DISTRITOS POR PUNTOS MUNICIPALES | 1. Centro 3. Retiro 4. Salamanca 5. Chamartín 6. Tetuán 7. Chamberí 8. Fuencarral-El Pardo | 9. Moncloa-Aravaca 14. Moratalaz 15. Ciudad Lineal 16. Hortaleza 19. Vicálvaro 20. San Blas 21. Barajas | 2. Arganzuela 10. Latina 11. Carabanchel 12. Usera | 13. Puente de Vallecas 17. Villaverde 18. Villa de Vallecas |

Datos de atención en los P.M.O.R.V.G. en el año 2013.

Expedientes derivados por el Punto Coordinador de Órdenes de Protección.

| | |
|---|---------|
| Exptes derivados por el Punto Coordinador al P.M.O.R.V.G. I | 799 |
| Exptes derivados por el Punto Coordinador al P.M.O.R.V.G. II | 801 |
| Total expedientes derivados por el Punto Coordinador | 1.600 |
| Desviación respecto a año anterior | - 3,32% |
| Exptes. derivados por el Punto Coordinador al P.M.O.R.V.G. I que corresponden a violencia ejercida por pareja o expareja | 799 |
| Exptes. derivados por el Punto Coordinador al P.M.O.R.V.G. II que corresponden a violencia ejercida por pareja o expareja | 801 |
| Total expedientes derivados desde el Punto Coordinador que corresponden a violencia ejercida por pareja o expareja | 1.600 |
| Desviación respecto a año anterior | - 3,32% |

Mujeres atendidas por primera vez durante el año 2013

| | |
|---|----------|
| Total mujeres atendidas por primera vez en el P.M.O.R.V.G. I | 222 |
| Total mujeres atendidas por primera vez en el P.M.O.R.V.G. II | 276 |
| Total mujeres atendidas por primera vez | 498 |
| Desviación respecto a año anterior | - 2,35 % |

Si analizamos conjuntamente ambos datos, el de expedientes derivados y el de mujeres atendidas por primera vez, podemos concluir que aproximadamente un 31,12% de las mujeres con las que se contacta de forma proactiva deciden ser atendidas en los P.M.O.R.V.G. del Ayuntamiento de Madrid, frente al 30,81% del año anterior.

Solicitudes de terminales de ATENPRO en 2013.

| | |
|---|----------|
| ATENPRO solicitadas en el P.M.O.R.V.G. I | 170 |
| ATENPRO solicitadas en el P.M.O.R.V.G. II | 184 |
| Total de ATENPRO solicitadas en 2013 | 354 |
| Desviación respecto a año anterior | + 28,2 % |

Terminales de ATENPRO entregados en 2013.

| | |
|---|---------|
| Total terminales entregados en el P.M.O.R.V.G. I | 142 |
| Total terminales entregados en el P.M.O.R.V.G. II | 146 |
| Total terminales entregados en 2013 | 288 |
| Desviación respecto a año anterior | +17,07% |

Centro de Atención Psico-Socio-Educativa para Mujeres y sus hijos/as víctimas de violencia de pareja o expareja C.A.P.S.E.M.

Este servicio se creó en el último trimestre del año 2005, como servicio especializado en atención ambulatoria a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o ex pareja y sus hijas/os menores de edad, que previamente han sido atendidas/os en algún otro dispositivo de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género y que precisan atención a medio/largo plazo en relación a las secuelas de la violencia padecida, no manteniendo convivencia ni relación de pareja con el agresor en el momento de la atención en este servicio. Asimismo, desde este servicio se aborda la mejora del vínculo materno-filial, en ocasiones dañado por las situaciones vividas.

El acceso a este recurso es por derivación del S.A.V.G 24 Horas o de los Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género.

Los servicios que presta este dispositivo son los siguientes:

Terapia psicológica para la mujer (individual y grupal).

Programa de Atención a Trastorno de Estrés Postraumático para mujeres.

Terapia psicológica para menores de 4 a 17 años (individual y grupal).

Intervención psicológica para reforzar la relación materno filial para madres con hijas/os en terapia psicológica y para madres de menores cuya edad esté comprendida entre los 0 y los 4 años.

Atención social.

Atención educativa: Taller de relajación y de Psicomotricidad.

Espacio de Ludoteca.

Datos de atención en C.A.P.S.E.M. en 2013.

| | |
|------------------------------------|----------|
| Total mujeres atendidas | 288 |
| Total menores atendidos | 103 |
| Total personas atendidas | 391 |
| Desviación respecto a año anterior | - 40,12% |

Talleres de apoyo a la inserción socio-laboral de mujeres víctimas de violencia de género CAUCES.

CAUCES inició su andadura en abril de 2013 con el objetivo de impulsar el empoderamiento y mejora de la empleabilidad de mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja y/o ex pareja, que son atendidas desde diferentes recursos de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género.

Este recurso refuerza la intervención prestada desde los diferentes recursos, favoreciendo la mejora de la capacitación personal y profesional de las mujeres para el acceso y la permanencia de calidad en el mercado laboral, al tiempo que favorece el establecimiento de relaciones saludables entre las mujeres participantes y entre éstas y sus hijos/as mediante el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre complementarias a los talleres.

Los servicios y actividades que presta CAUCES son los siguientes:

Talleres Formativos

Tres tipos de talleres, con diferentes niveles de exigencia y duración, en función de las características de las participantes:

Cuidado de mayores en el ámbito doméstico y/o apoyo residencial: Taller con nivel de exigencia muy alto y duración de cuatro meses cada edición, tres de ellos de formación teórica, tres semanas de prácticas y una de evaluación.

Formación y orientación para el empleo: Taller de exigencia media/alta. Cada ciclo formativo dura tres meses, de los cuales dos son de formación grupal en aula y el último mes se realizará acompañamiento y seguimiento individualizado de la búsqueda activa de empleo.

Gestión y desarrollo de la vida diaria: Taller con un nivel bajo/medio de exigencia. Se imparte durante todo el año y la incorporación/salida de las mujeres de esta actividad se puede realizar en cualquier momento, en función de su evolución, e incluso permite desarrollar un itinerario individualizado reforzando aquellas áreas que se consideren más oportunas para la promoción personal en cada caso.

Actividades formativas comunes a todos los talleres.

En todos los talleres se desarrollan módulos con el siguiente contenido, adaptado a las características de las participantes y la duración de cada taller:

Informática básica.

Habilidades sociales.

Habilidades intrapersonales (inteligencia emocional).

Formación en género.

Actividades socioculturales y de ocio y tiempo libre alternativo y saludable.

Fuera del horario lectivo, se han desarrollado actividades socioculturales y de ocio y tiempo libre grupales, dirigidas tanto a las mujeres participantes como a sus hijos/as.

Ludoteca.

Durante el horario de realización de los talleres formativos se oferta servicio de ludoteca, para facilitar la participación de las mujeres que son madres, cubriendo tanto los días y horarios no lectivos como la atención a menores que por su edad no se encuentran escolarizados/as en horario lectivo.

Actuaciones y actividades complementarias y de apoyo a la participación:

Desayuno/merienda para las participantes.

Atención socioeducativa.

Incentivos para la participación (ayuda para transporte, aseo personal, lavandería, ropero, reparto de alimentos básicos, etc...) en función de la valoración de cada caso por parte del equipo técnico.

Datos de atención en CAUCES en 2013

Mujeres participantes en el proyecto

| Recurso de procedencia | Nº mujeres |
|------------------------|------------|
| S.A.V.G. 24 Horas | 2 |
| P.M.O.R.V.G. I | 14 |
| P.M.O.R.V.G. II | 10 |
| C.E. Almudena | 15 |
| C.E. Carmen Burgos | 12 |

| | |
|---------------------|----|
| C.E. Gloria Fuertes | 5 |
| C.E. Luz Casanova | 12 |
| C.A.P.S.E.M. | 8 |
| Total mujeres | 78 |

Talleres formativos desarrollados

| Denominación del taller | Nº ediciones | Nº mujeres participantes |
|---|--------------|--------------------------|
| Cuidado de mayores en el ámbito doméstico y/o apoyo residencial | 2 | 37 |
| Formación y orientación para el empleo | 3 | 27 |
| Gestión y desarrollo de la vida diaria | 2 | 45 |

Ludoteca: menores atendidos/as

| Edad | Nº de menores |
|---------------------|---------------|
| 5 meses | 1 |
| De 6 meses a 3 años | 23 |
| De 4 a 7 años | 19 |
| De 8 a 12 años | 12 |
| Mayores de 12 años | 4 |
| Total | 59 |

Actividades socioculturales y lúdicas

Se han realizado actividades socioculturales y lúdicas dentro y fuera del recurso en días no lectivos, período estival y navideño y en torno a la conmemoración del Día internacional de la Eliminación de la Violencia contra las mujeres. Algunas de las actividades han sido dirigidas exclusivamente hacia las mujeres, otras a los y las menores, y otras han sido de carácter

familiar, compartiéndolas madres e hijos/as. Asimismo, durante el período estival se ha ofrecido apoyo escolar a los y las menores que lo necesitaban.

| Tipo | Nº actividades realizadas |
|--------------------------|---------------------------|
| Actividades para mujeres | 25 |
| Actividades para menores | 29 |
| Actividades familiares | 16 |
| Nº total de actividades | 70 |

III Jornada para profesionales: Resiliencia: Del trauma a la recuperación en víctimas de violencia de género.

Por tercer año, en el marco de las actuaciones conmemorativas del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, se celebró una jornada de formación el 18 de noviembre, en la que se analizó la importancia de la resiliencia para sobreponerse a períodos de dolor emocional y traumas e incluso resultar fortalecido/a por éstos, centrándose en cómo las mujeres y menores pueden recuperarse y superar las vivencias sufridas, dando el paso de víctimas a supervivientes de la violencia.

Participaron en la jornada 310 profesionales (294 mujeres y 16 hombres) de diversas disciplinas (Derecho, Trabajo Social, Psicología, Medicina, etc.) vinculadas/os directa o indirectamente a la atención a víctimas de violencia de género, así como personal de Juzgados y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.

I Edición del Premio “25 de noviembre”.

El Observatorio Municipal contra la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid aprobó en su Pleno de julio de 2013 la creación del Premio 25 de Noviembre, para reconocer su labor a personas, entidades, instituciones y/o

medios de comunicación que hayan destacado por su labor en la lucha contra la violencia de género.

Esta primera edición del Premio se entregó el día 3 de diciembre a Don Carlos Botrán Prieto, quien fue jefe de la Brigada Central contra las Redes de Inmigración y Falsedades Documentales (UCRIF) de la Comisaría General de Extranjería y Documentación por su pionera y extraordinaria labor a lo largo de toda su carrera profesional contra la violencia de género, explotación sexual y crimen organizado y –especialmente- por su buen hacer con, para y a favor de las víctimas de explotación sexual.

Así mismo, se concedió una Mención extraordinaria al Observatorio Estatal de Violencia de Género, por ser el primer órgano colegiado interministerial con competencias en cuanto al asesoramiento, evaluación, elaboración de informes, y todas las actuaciones en materia de violencia de género.

El acto de entrega se celebró en el Centro Cultural Casa de Vacas, con la presencia de D^a. M^a Dolores Navarro Ruiz, Presidenta del Observatorio y Delegada del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana y con D^a. Mabel Lozano como maestra de ceremonias.

2.1.2.1 PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES FORMATIVAS Y FOROS DE DEBATE.

Curso “Atención Integral a Víctimas de Violencia de género”.

Se ha realizado una primera edición de este curso, incluido en el Plan Municipal de Formación para empleados/as del Ayuntamiento de Madrid, con una duración de 25 horas y con un total de 17 participantes (profesionales de Servicios Sociales de Atención Social Primaria), que en su valoración del contenido del curso le han otorgado una puntuación media de 4.48 sobre 5.

Este curso se implementó con el objetivo de mejorar el conocimiento del funcionamiento de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género por parte de los/as profesionales de otros ámbitos implicados/as en la atención a las víctimas, así como mejorar sus habilidades para la detección precoz, la concienciación de la víctima y la motivación hacia la aceptación de la intervención psicosocial especializada.

Ponencias.

Funcionamiento de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género. Mesa de población excluida del Distrito de Villa de Vallecas.

Estudio sobre los motivos de rechazo de alojamiento protegido en mujeres víctimas de violencia de género en situación de riesgo. XII Congreso Estatal de Trabajo Social.

Visita de miembros del Poder Judicial de Honduras.

Se ha presentado el funcionamiento de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género miembros del Poder Judicial de Honduras al S.A.V.G. 24 Horas, en el marco del Programa de la Unión Europea para la

cohesión social de América Latina EUROsocial, a petición de la magistrada Dña. María Tardón.

INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS.

Estudio sobre la distribución territorial y perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas víctimas de violencia de género en el municipio de Madrid.

Se trata de un estudio descriptivo sobre el análisis cuantitativo de las medidas judiciales dictadas en procedimientos penales por delitos de violencia de género recibidas en los Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid y de las mujeres víctimas de violencia de género atendidas en los Puntos Municipales O.R.V.G. y el Servicio de Atención a mujeres Víctimas de Violencia de Género (SAVG 24Horas) del Ayuntamiento de Madrid entre el 1 de enero y el 31 de Diciembre de 2013.

Satisfacción de la víctima de violencia de género con la actuación policial.

Se ha participado en esta investigación promovida por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

2.1.3 PROGRAMAS CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL Y LA TRATA.

La prostitución en Madrid tiene dos claves básicas que condicionan cualquier intervención:

Un claro sesgo de género al ser mayoritariamente mujeres quienes están en prostitución y mayoritariamente hombres quienes demandan prostitución - incluso en el caso de la prostitución masculina.

Una clara vinculación con el fenómeno migratorio dado que, tanto en el caso de la prostitución femenina como en el caso de la prostitución masculina, alrededor del 90-95% de las personas en prostitución son de origen extranjero, la actual situación de crisis económica hace que se haya observado un ligero incremento de población autóctona ejerciendo prostitución.

El II Plan contra la explotación sexual aborda la realidad de la prostitución en nuestra ciudad globalmente, desde el respeto y garantía de los derechos de las personas, la igualdad de oportunidades, el espíritu innovador, la perspectiva de género y las características propias y específicas en su vertiente masculina.

Resulta del todo imprescindible:

La información de los derechos que les asisten y de los recursos disponibles. El apoyo y la atención integral mediante procesos individualizados de intervención.

El enfoque y tratamiento de la explotación sexual tiene como eje central la consideración de los derechos fundamentales de las víctimas.

II Plan contra la Explotación Sexual, y la Atención a la Prostitución masculina en la ciudad de Madrid.

El II Plan –de carácter transversal- fue aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 17 de Enero de 2013. Se estructura en 4 Áreas de trabajo, para abordar integralmente la explotación sexual (trata y prostitución) en la ciudad de Madrid. Las cuatro Áreas incluyen 10 objetivos

que se desarrollan por medio de 47 actuaciones, para la consecución de los mismos y son las siguientes.

De Estudio e Investigación.

De Prevención y Sensibilización Social.

De Cooperación.

De Atención Integral.

El Área 2 del Plan se centra en la prevención y sensibilización de la sociedad sobre el fenómeno de la prostitución. Dentro de esta área merece especial atención la figura del demandante de prostitución femenina.

Dirigir líneas de actuación hacia toda la sociedad con el fin de que se construya una censura social explícita hacia el consumo de prostitución.

Así, junto a acciones dirigidas específicamente a los demandantes de prostitución femenina, esta área recoge también acciones de sensibilización social destinadas a la población general y -específicamente- a educar en valores de igualdad y equidad a las generaciones más jóvenes. Se hace especial hincapié en el ámbito educativo.

Asimismo, las actuaciones de sensibilización también van dirigidas a formar e informar a los diferentes agentes sociales, sanitarios, educativos, medios de comunicación y personal municipal, sobre la realidad de la prostitución en la ciudad de Madrid y su vinculación con las redes de trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual buscando, sobre todo, el concurso del sector turístico y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, al ser Madrid escenario de acontecimientos nacionales e internacionales que pueden ser aprovechados por estas redes y mafias de explotación sexual.

Este segundo Plan incorpora una nueva área de intervención respecto al Plan anterior, el Área 3 de Cooperación. La situación de “alegalidad” de la

prostitución en nuestro país ha hecho que en los últimos años se hayan puesto en marcha diferentes iniciativas que a nivel nacional, autonómico y local han tratado de abordar la prostitución y la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual, desde diferentes perspectivas y con resultados muy diversos.

El Área 4 del presente Plan está dedicada a consolidar los dispositivos de atención integral a mujeres en situación de prostitución y a poner en marcha nuevos recursos que permitan abordar la realidad de la prostitución masculina en la ciudad de Madrid, con especial atención a la prevención de infecciones de transmisión sexual y del virus de inmunodeficiencia humana (VIH), facilitando un diagnóstico precoz mediante la oferta de prueba rápida (test) de VIH y facilitando el acceso a centros de tratamiento.

La Atención Integral a Mujeres Víctimas de Explotación Sexual.

Se presta a través de una red de dispositivos de atención especializada:

Unidad Móvil ofrece información sobre los recursos y servicios a su disposición. Deriva a las mujeres interesadas en un proceso de cambio al Centro de Atención Integral Concepción Arenal.

Centro de Atención Integral “Concepción Arenal”: Dispositivo municipal de atención integral, para la atención específica y especializada a mujeres víctimas de explotación sexual en la ciudad de Madrid. El objetivo general de este Centro es mejorar las condiciones psicosociales de las mujeres mediante la atención integral, el apoyo y la propuesta de las alternativas de recuperación personal, social y laboral necesarias para el desarrollo de un proyecto de vida personal al margen de la prostitución, de modo que, las mujeres que así lo desean, puedan abandonarla. La atención integral se articula en tres grandes ejes:

Acogida y diagnóstico.

Diseño del plan individualizado de intervención.

Organización del Proceso global por áreas de intervención.

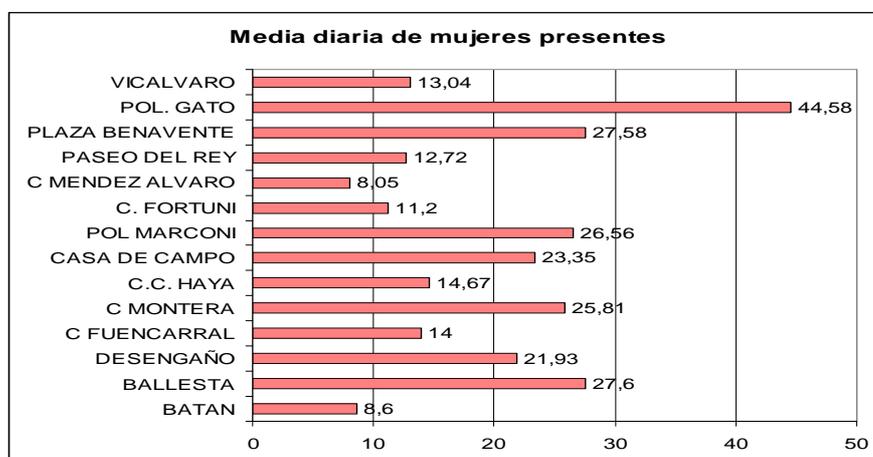
10 Plazas de Alojamiento para mujeres víctimas de explotación sexual (prostitución y trata) y sus hijos/as menores a cargo.

Unidad Móvil

En valores totales, podemos afirmar que, como norma general, el equipo de calle contacta e interviene con el 87% de mujeres presentes en las diferentes zonas con presencia de prostitución. Este porcentaje está determinado –en 2013- por el hecho de que las mujeres demandan más atenciones individuales, viéndose reducido el número de acercamientos-contactos puntuales, para posibilitar una intervención más integral, individualizada y continuada en el tiempo.

La media de mujeres que diariamente se encuentran en situación de prostitución en calle en la ciudad de Madrid es la que se refleja en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Media diaria de mujeres por zonas



La media diaria de mujeres por distritos municipales, la media diaria de mujeres españolas por zonas con presencia de mujeres en prostitución así como la evolución por trimestre de la presencia de mujeres quedan reflejadas en los siguientes gráficos:

Gráfico 2. Media diaria de mujeres por distrito

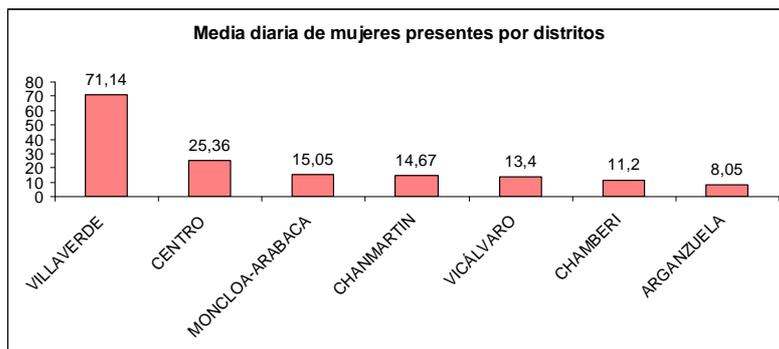


Gráfico 3. Media diaria de mujeres españolas por zona

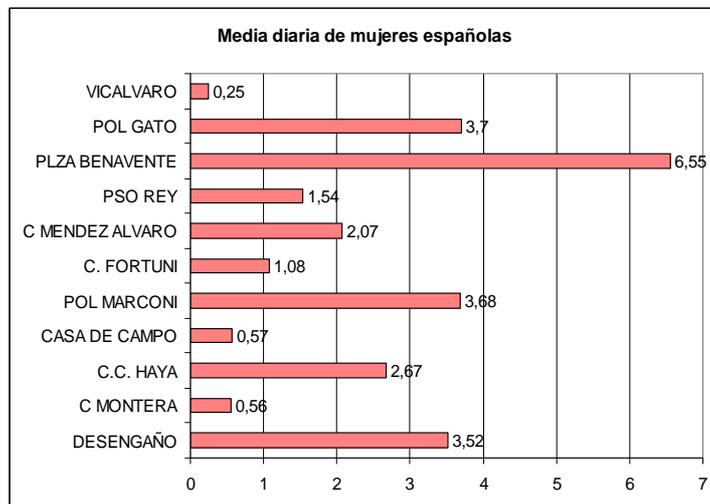
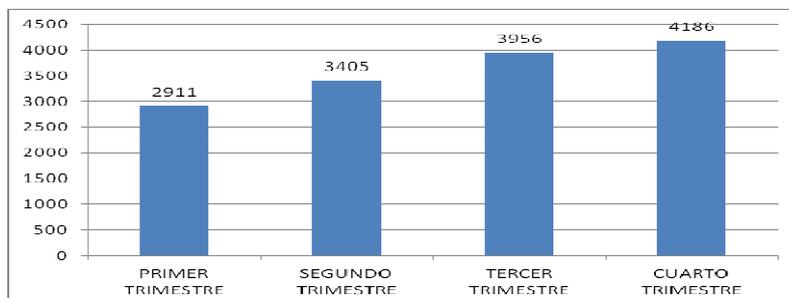


Gráfico 4. Evolución de la presencia de mujeres por trimestre. (Totales).



El total de acercamientos-contacts realizados por la Unidad Móvil a las mujeres en situación de prostitución de Enero a Diciembre de 2013 ha sido de 13.143.

Tabla 1. Número de contactos y % mujeres contactadas por zonas.

| ZONAS DE MADRID | Nº Contactos | % de mujeres contactadas respecto a las presentes en las zonas |
|-----------------|--------------|--|
| BATAN | 538 | 99,26% |
| DESENGAÑO | 1.276 | 92% |
| C FUENCARRAL | 14 | 100% |
| C MONTERA | 1.388 | 82,85% |
| C.C. HAYA | 44 | 100% |
| CASA DE CAMPO | 1.393 | 94,40% |
| POL MARCONI | 1.950 | 92,41% |
| C. FORTUNI | 56 | 100% |
| C MENDEZ ALVARO | 460 | 96,74% |
| PSO REY | 607 | 95,22% |
| PLZA BENAVENTE | 1.931 | 94,30% |
| POL GATO | 2.433 | 77,23% |
| VICALVARO | 1.053 | 99,72% |
| TOTAL | 13.143 | |

Durante el año 2013, la Unidad Móvil ha atendido a 364 mujeres distintas de forma individual, de las que el 16% son españolas (57) y el 84% son de origen extranjero (307).

Destaca la presencia de mujeres de procedencia Latinoamericana, que representa un 32,42 % de las mujeres atendidas. En segundo lugar, la zona de procedencia con mayor número de mujeres es la de Europa del Este, con un 27,02 %. África ocupa el tercer lugar, con un 24,18%; seguido de mujeres españolas que representan un 15,16% del total. En cuanto a las mujeres procedentes de Ecuador, siguen siendo el grupo más numeroso dentro del grupo de mujeres latinoamericanas. Baja el número de mujeres procedentes de Bulgaria, que se localizaba en la zona del Polígono El Gato en Villaverde ya que han sido trasladadas a clubes. En los grupos de mujeres procedentes de Rumania y de Nigeria son en los que se han identificado más situaciones de trata.

Tabla 2. Zona de Procedencia de las mujeres atendidas

| PAIS | Nº MUJERES | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| AFRICA | 88 | 24,18 |
| DESCONOCIDO | 1 | 0,27 |
| ESPAÑOLAS | 57 | 15,66 |
| EUROPA ESTE | 99 | 27,2 |
| LATINOAMERICA | 118 | 32,42 |
| OTROS | 1 | 0,27 |
| TOTAL | 364 | |

Por edad, el grupo de mujeres atendidas más numeroso es el comprendido entre 25 y 34 años, que representa algo más del 40% seguido del de 35 a 44 años.

Tabla 3. Edades de las mujeres atendidas (edades agrupadas).

| Edades | < 24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | > 64 |
|----------------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| Valor absoluto | 49 | 134 | 95 | 34 | 12 | 4 |
| Porcentaje | 14,94% | 40,85% | 28,96% | 10,37% | 3,66% | 1,22% |

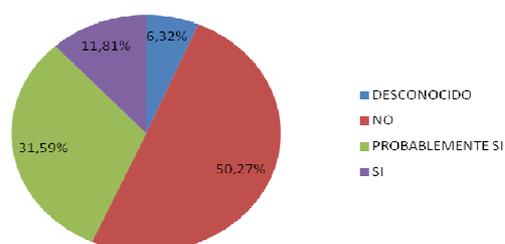
La gran mayoría de mujeres atendidas se encuentran en situación regular en España. Sólo un 18,96%, es decir 69 mujeres de las 364 atendidas, están sin permiso de trabajo ni residencia en España. Este dato es concluyente para afirmar que la situación administrativa -por sí sola- no es un factor causal de la situación de prostitución, sino que hay muchas otras variables que están interviniendo.

Tabla 4. Situación Administrativa

| SITUACION ADMINISTRATIVA | Nº MUJERES | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|------------|------------|
| Desconocido | 11 | 3,02% |
| Nacionalidad Española o Comunitaria | 188 | 51,65% |
| Otros | 16 | 4,40% |
| Permiso de Residencia y Trabajo | 75 | 20,60% |
| Sin Permiso de Residencia y Trabajo | 69 | 18,96% |
| Sólo Permiso de Residencia | 5 | 1,37% |
| TOTAL | 364 | |

En relación a la identificación de víctimas de trata con fines de explotación sexual la Unidad Móvil ha constatado con certeza esta situación en el 12% de los casos y ha observado indicios en el 32%.

Gráfico 5. Mujeres Víctimas de Trata



En los datos recogidos en el 2013 se aprecian modificaciones respecto a los del ejercicio 2012. Se ha pasado de un porcentaje del 28% de casos en los que se desconocía la situación de trata, a sólo un 6% de casos en 2013. Esta bajada tan significativa deriva del trabajo realizado durante estos años para fortalecer el vínculo con las mujeres y que ha conseguido construir una relación de confianza que posibilita que las mujeres confirmen su situación real. Así, se ha confirmado que son víctimas de trata 12% de las mujeres frente al 9% en el año anterior. Finalmente, se han observado y conocido suficientes indicios para inferir que probablemente lo sean un 32% frente al 29% de casos en 2012.

El equipo de la Unidad Móvil ha realizado 645 atenciones.

Tabla 6. Atenciones realizadas con las usuarias.

| DEMANDAS | Nº MUJERES QUE HACEN ESA DEMANDA |
|----------------------|----------------------------------|
| Alojamiento/Vivienda | 2 |
| Apoyo Psicológico | 17 |
| Apoyo Jurídico | 62 |
| Ayudas Sociales | 76 |
| Denuncia por Delitos | 27 |
| Denuncia por Trata | 19 |
| Empleo | 42 |

| | |
|--------------------------|-----|
| Formación para el Empleo | 82 |
| Información general | 134 |
| Salud General | 89 |
| Salud: Embarazo | 31 |
| Salud: ITS | 30 |
| Salud: IVE | 34 |
| TOTAL | 645 |

Datos comparativos 2012/2013

| CUADRO 1.- Contactos | |
|-------------------------|--------|
| 2012 | 2013 |
| 14.663 | 13.143 |

| CUADRO 2.- Mujeres atendidas | |
|---------------------------------|------|
| 2012 | 2013 |
| 387 | 364 |

| CUADRO 3.- Países de procedencia | | |
|----------------------------------|------|------|
| | 2012 | 2013 |
| España | 14% | 16% |
| Países del Este | 31% | 27% |
| África | 20% | 24% |
| Latinoamérica | 33% | 33% |
| Otros | 2% | 0% |

En relación al año 2012, existe un ligero aumento del número total de la media de mujeres explotadas sexualmente. Si analizamos esta cifra por zonas, apreciamos las distintas transformaciones acaecidas:

Zonas como Calle Montera, Polígono Marconi y Gato: ligera bajada. Este hecho, puede deberse a la falta de recursos económicos que muchas mujeres manifiestan sufrir y hace que muchas se vean “obligadas” a desplazarse a otras zonas, bien de la capital, u otros lugares del país o fuera del mismo. Indicar que en la Calle Montera se ha producido un desplazamiento de mujeres de origen latino a otras zonas de la capital.

Zonas como Batán, Casa de Campo, Méndez Álvaro y Vicálvaro han experimentado un ligero aumento. Por un lado, continúan llegando mujeres de origen nigeriano a zonas como Méndez Álvaro y Casa de Campo.

En Calle Fuencarral, Capitán Haya o Fortuny, no se han observado cambios significativos.

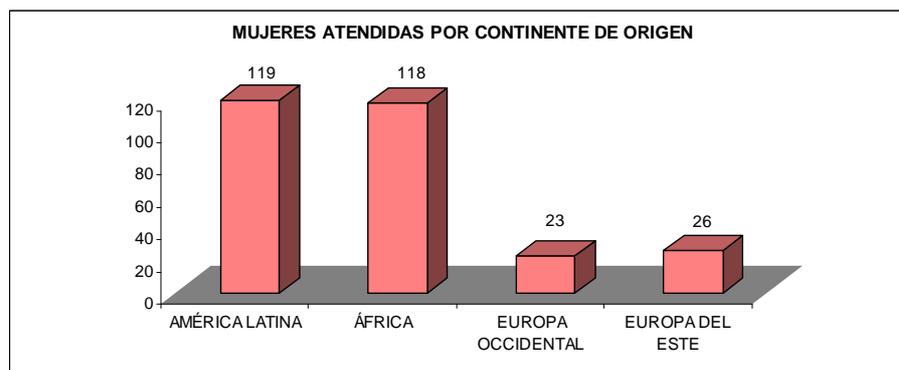
El número de acercamientos-contactos y de mujeres atendidas individualmente por la U. Móvil se ha visto reducido respecto al 2012, debido a que las situaciones y -por tanto- necesidades de atención individual de las mujeres han requerido una intervención más integral, intensa y continuada en el tiempo.

Centro de Atención Integral “Concepción Arenal”

Durante el año 2013 el equipo del Centro Concepción Arenal ha atendido a 286 mujeres, 21 son mujeres españolas, lo que supone poco más del 7% de usuarias que solicitan atención en el centro. Por tanto, el número mayoritario de mujeres atendidas en el centro son las usuarias de origen extranjero, con casi un 93% de las atenciones, equivalente a 265 mujeres extranjeras. En cuanto al origen de las mujeres que solicitan el apoyo del Concepción

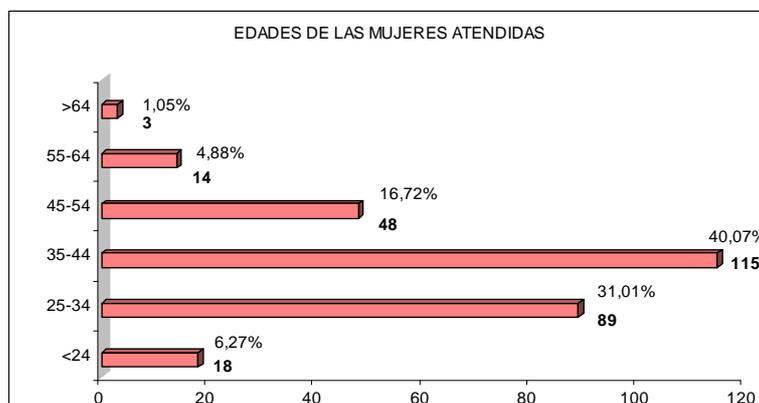
Arenal, encontramos dos nacionalidades de forma sobresaliente respecto a otras: mujeres nigerianas y mujeres ecuatorianas.

Tabla 1. Mujeres atendidas según el continente de origen.



Las mujeres del Centro Concepción Arenal se encuentran en tres grupos de edad principales: mayores de 25 años y menores de 34, entre 35 y 44 años y entre 45 y 54 años, siendo el grupo mayoritario el de mujeres entre 35 y 44 años (115 mujeres), seguido del de 25 a 34 años (89 mujeres). Este último grupo 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 los grupos de la franja de 35 a 44 y de 25 a 34 años, son más amplias que con el de de 45 a 54 años. Las oportunidades de formación son mayores y el tiempo que pueden dedicar a invertir en formación es mayor.

Tabla 2. Edades de las mujeres atendidas



Las mujeres atendidas en el Centro Concepción Arenal tienen -en su gran mayoría- estudios primarios o secundarios finalizados. Casi el 46% cuentan con estudios de secundaria/bachillerato, aunque sin homologar. El segundo grupo en importancia es el de mujeres que sólo tiene el Graduado Escolar, con un 36%.

Tabla 3. Nivel de estudios de las mujeres atendidas.

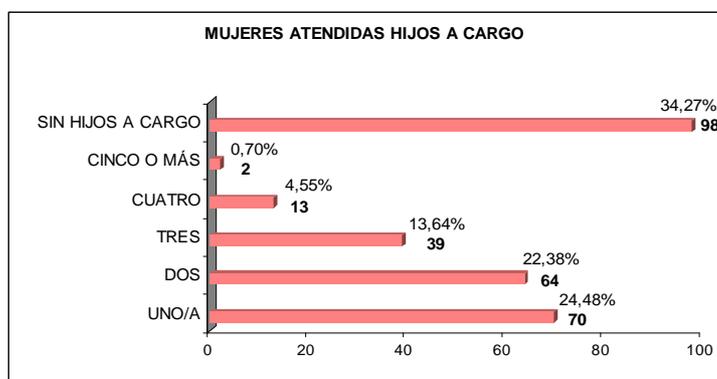
| ESTUDIOS | Nº MUJERES | PORCENTAJE |
|-------------------------------|------------|------------|
| ANALFABETA | 5 | 1,75% |
| DIPLOMADA | 2 | 0,70% |
| FORMACIÓN PROFESIONAL | 16 | 5,59% |
| GRADUADO ESCOLAR/ESO/PRIMARIA | 104 | 36,36% |
| LEER Y ESCRIBIR | 24 | 8,39% |
| LICENCIADA | 5 | 1,75% |
| SECUNDARIA/BACHILLERATO | 130 | 45,45% |
| TOTAL | 286 | |

Casi el 66% de las mujeres en intervención en el Centro Concepción Arenal son mujeres con hijos e hijas a cargo. Esta condición dificulta la intervención por dos razones:

Para consolidar alternativas es preciso acometer procesos de mejora de la cualificación y esto requiere tiempo y tener resueltas las necesidades más básicas. En el caso de las mujeres con hijos/as a cargo estas necesidades básicas tienen que cubrir a toda la familia, con lo que el proceso se dificulta.

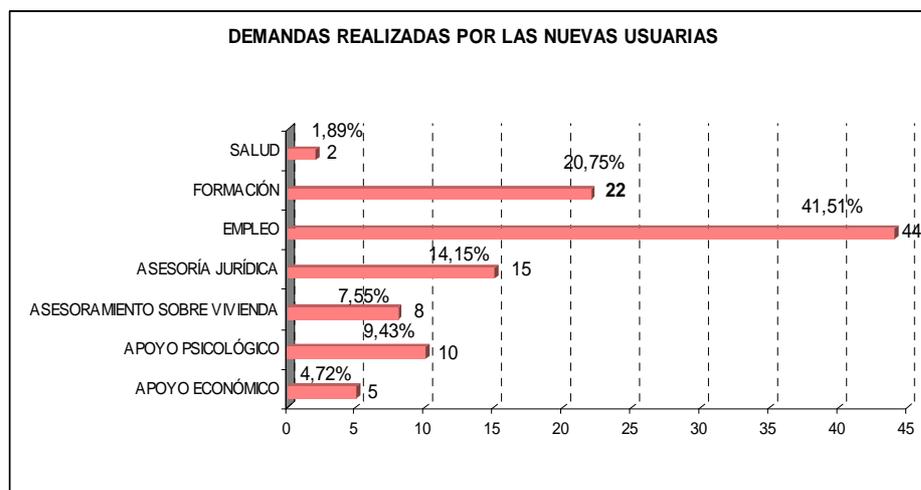
Muchas mujeres con hijos e hijas pequeños no cuentan con recursos de apoyo, ni formales ni informales, que les permitan dejar a los menores a cargo mientras ellas acuden a formación.

Tabla 4. Mujeres con hijos/as a cargo.



La principal demanda realizada por las mujeres al solicitar atención integral es la de apoyo para lograr empleo. La siguiente demanda más frecuente es la formativa.

Tabla 5. Demanda realizadas por las mujeres.



Durante el año 2013 se han prestado 3.933 atenciones cuyo desglose se recoge en la tabla siguiente:

Tabla 6. Atenciones realizadas.

| | | |
|----------------------|-------|--------|
| AULA ACTIVA | 205 | 5,21% |
| EMPLEO | 175 | 4,45% |
| INTERÁREAS | 25 | 0,64% |
| JURÍDICO | 713 | 18,13% |
| PSICOLÓGICO | 728 | 18,51% |
| SOCIAL | 1.694 | 43,07% |
| TALLERES GRUPALES | 393 | 9,99% |
| TOTAL | 3.933 | 100% |

El mayor número de atenciones lo concentra el área social. Sigue en volumen el área psicológica y el área jurídica. El área psicológica ha superado, por primera vez, al número de atenciones jurídicas demandadas por las mujeres. Este hecho puede tener relación con las situaciones vitales tan duras que están viviendo en estos momentos, al ver reducidas en gran medida las oportunidades laborales o sociales que les permitirían abandonar la prostitución.

Se han realizado 393 acciones grupales: talleres formativos, talleres prelaborales, acceso a herramientas informáticas e Internet. etc.

Aula de empleo y Aula activa.

En total, entre el aula activa y el aula de empleo se han realizado 380, frente a las 129 atenciones del año pasado. Un total de 26 mujeres en el aula activa y 94 en el aula de empleo. Se han realizado 5 talleres prelaborales; 2 de habilidades sociales y 3 de habilidades laborales básicas. Se han impartido tres módulos de alfabetización digital para acercar el uso de las nuevas tecnologías a las mujeres del centro y facilitar así su proceso de

inserción laboral. En total han participado 68 mujeres, 41 mujeres en los talleres prelaborales y 27 en los talleres de alfabetización digital.

Formación para el empleo.

Se han realizado las siguientes acciones formativas orientadas a la inserción laboral:

TIOM de Costura y planchado. Agencia para el empleo. Inicio el 1 de abril hasta el 14 de agosto de 2013. Seleccionadas 11 mujeres. Duración total de 390 horas.

TIOM de Peluquería. Agencia para el empleo. Inicio el 01 del 1 de abril hasta el 14 de agosto de 2013. Se ha seleccionado a 2 mujeres. La duración total ha sido de 290 horas.

PFA de Arreglos y Adaptaciones Textiles. Agencia para el Empleo. Inicio el 19 de agosto hasta el 30 de diciembre de 2013. Seleccionada 1 mujer para realizar esta formación. La duración total ha sido de 390 horas.

PFA Atención sociosanitaria a personas en instituciones sociales. Agencia para el empleo. Inicio el 05 de agosto hasta el 20 de diciembre de 2013. 3 mujeres seleccionadas. La duración total ha sido de 450 horas.

PFA Hostelería. Agencia para el empleo. Inicio el 02 de septiembre hasta el 29 de noviembre de 2013. 2 mujeres seleccionadas. La duración ha sido de 290 horas.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha ofrecido a 31 mujeres, 2 itinerarios formativos, que incluyen prácticas en el sector objeto de formación, becados para cada una de ellas durante el desarrollo de los

mismos, con objeto de posibilitar y facilitar su realización. Dichos itinerarios han sido los siguientes en 2013:

Itinerario de Auxiliar de Atención a la Dependencia. 300 horas lectivas, 80 de ellas prácticas. Inició el 19 de Agosto de y finalizó el 19 de diciembre de 2013. Han participado 15 mujeres.

Itinerario de Ayudante de Cocina. 300 horas. Inició el 19 de agosto y finalizó el 19 de diciembre de 2013. Han participado 16 mujeres.

3 Acciones formativas de alfabetización digital de 25 horas cada una, de los cuales se han beneficiado 27 mujeres.

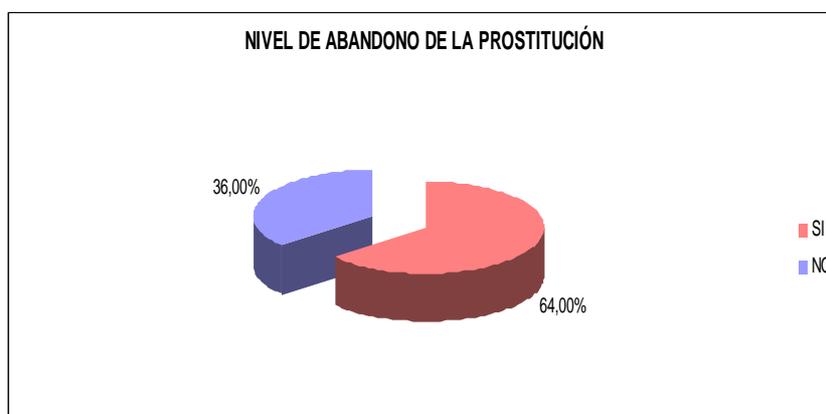
En relación a los 3 objetivos prioritarios de la intervención integral se han obtenido los siguientes resultados:

Abandono de la prostitución.

Fortalecimiento de la autonomía económica y personal

Mejora de las competencias y capacidades.

1. Abandono de la Prostitución

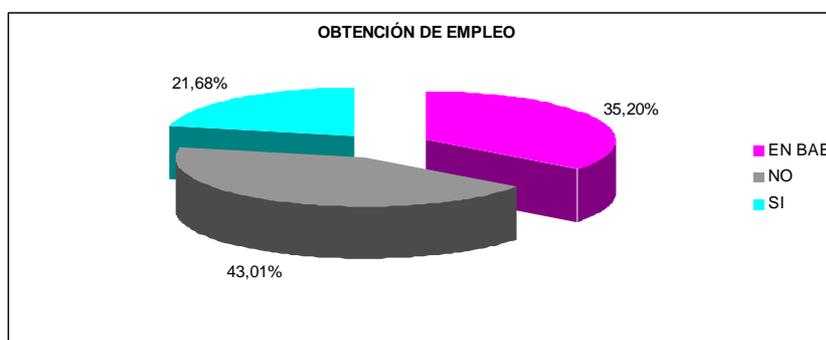


En 2013 el nivel de abandono de la prostitución ha sido del 64%.

Si desglosamos este dato, el 19% ha consolidado dicho abandono (lleva más de un año fuera de la prostitución), el 21% está en proceso de abandono (lleva más de 6 meses fuera de explotación sexual) y el 24% está en nivel inicial (menos de 6 meses). El 36% no ha conseguido avanzar en este objetivo.

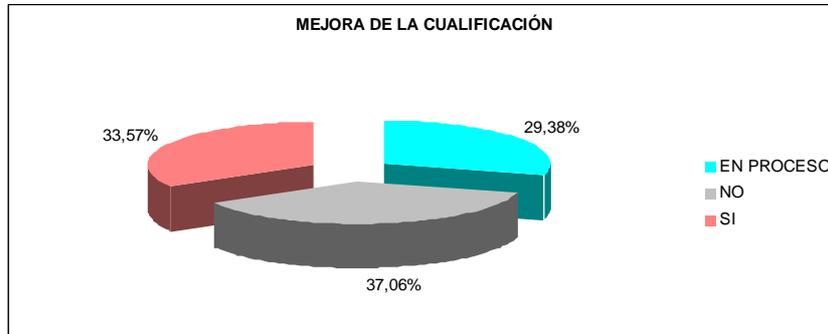
En cuanto al segundo objetivo, el 21% de las mujeres en intervención en el Centro Concepción Arenal han logrado empleo: 62 mujeres de las 286 atendidas en el 2013, el 35% están en búsqueda activa de empleo (un total de 101 mujeres) y un 43% no han iniciado todavía esta fase de la intervención (132 mujeres no han iniciado aún proceso de búsqueda activa de empleo).

2. Obtención de Empleo



El 33% de las usuarias han mejorado su cualificación profesional. El 29% estaban o habían estado -a fecha 31 de diciembre- insertas en procesos formativos y el 37% todavía no han podido acceder a recursos formativos. Es decir, al menos el 63% de las mujeres atendidas en 2013 han mejorado o se encuentran mejorando sus competencias laborales, es decir, un total de 180 mujeres de las 286 atendidas en este año.

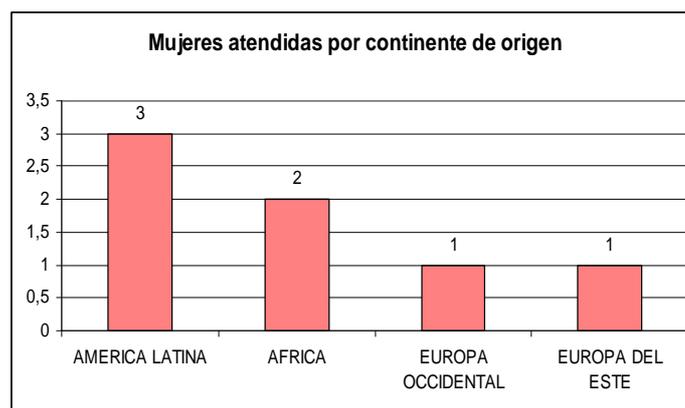
3. Mejora de las Competencias y Capacidades.



Plazas de Alojamiento para Mujeres Víctimas de Explotación Sexual (prostitución y trata) y menores a cargo.

Se han creado -en Octubre de 2013- 10 plazas de alojamiento para mujeres víctimas de explotación sexual (prostitución y trata con fines de explotación sexual) y menores a cargo.

De Octubre a Diciembre de 2013 se han valorado un total de 7 casos, resultando en 3 mujeres acogidas. De las 7 mujeres atendidas, sólo 1 es española, es decir el 85.71% de las mujeres atendidas son de origen extranjero.



Las mujeres atendidas en la Casa de Acogida “Pandora” se encuentran en tres grupos de edad: 2 menores de 24 años (28,58%), 2 mayores de 25 años

y menores de 34 (28,58%), y 3 mujeres entre 35 y 44 años. Por tanto, el grupo mayoritario ha sido el de mujeres entre 35 y 44 años, equivalente a un 42,87% sobre el total. Ninguna de ellas tenía hijos a cargo.

Las mujeres atendidas -previamente a la demanda de alojamiento- se encontraban en situación de prostitución en un 71,42% de los casos, mientras que el 28,58% eran posibles víctimas de trata con fines de explotación sexual.



Las 3 mujeres alojadas en 2013 en las plazas de alojamiento son de nacionalidad cubana, marroquí y española de 18, 38 y 27 años respectivamente, y habían estado en situación de prostitución en club, calle y piso. Ninguna de las 3 tenía hijos/as a cargo.

De las mujeres que fueron valoradas pero no alojadas, sólo hay una cuyo proceso de evaluación fue concluido en el 2013. Era de origen colombiano, sin hijos a cargo en España (2 hijos en país de origen), de 39 años y no ingresó en el recurso porque, tras realizar su demanda de alojamiento y, durante el proceso de evaluación, encontró trabajo como interna y dejó de requerir alojamiento.

Atención a la Prostitución Masculina en la Ciudad de Madrid.

Mediante el presente programa se ha perseguido reducir las desigualdades en la salud dentro del grupo de hombres y mujeres transexuales en situación de prostitución a través de la implementación de una serie de medidas dirigidas a facilitar el acceso al sistema sanitario de este colectivo especialmente vulnerable, en el que coexisten realidades como la inmigración irregular, drogas y prostitución. Esta iniciativa es pionera en todo el territorio nacional, supone una respuesta innovadora y efectiva por la igualdad de oportunidades dirigida a una población duramente estigmatizada.

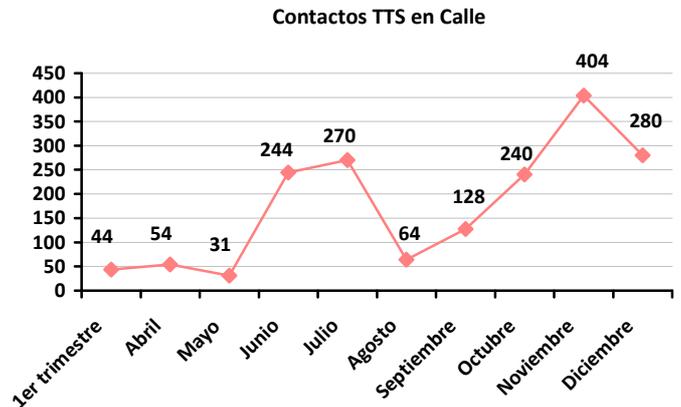
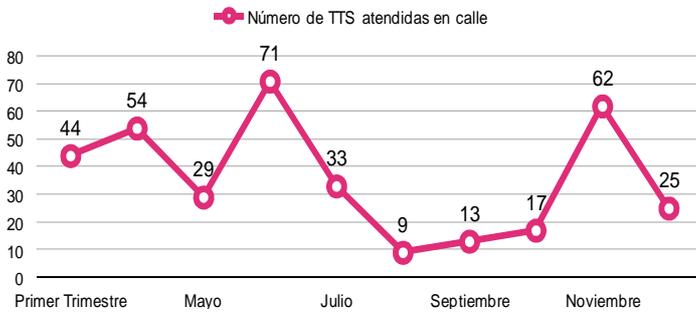
En el año 2013 se ha implementado por primera vez el Programa Municipal de Atención a la Prostitución Masculina y Transexual.

Se han atendido a 3.727 personas diferentes y realizado un total de 10.483 acercamientos-contactos. De las personas atendidas, más de la mitad han sido hombres en prostitución (58%), seguido por clientes de prostitución masculina (23%), mujeres transexuales (18%) y clientes de prostitución transexual (1%).

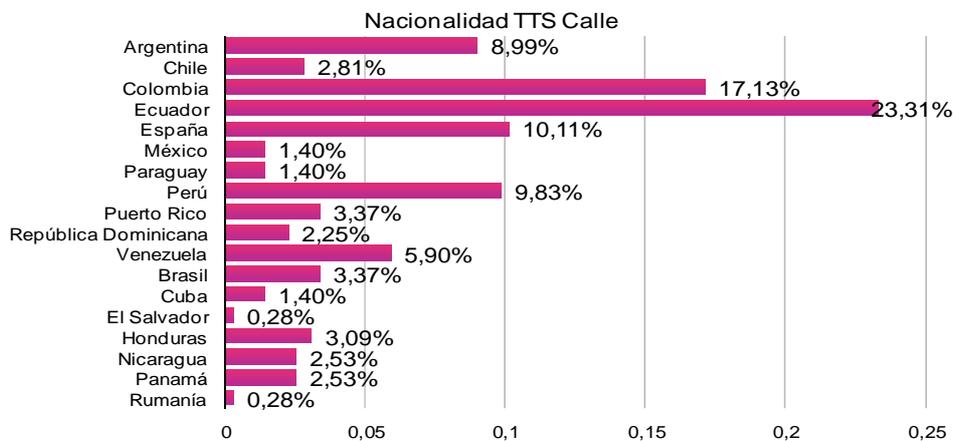
Calle

| Actividad N° | Indicador | Enero-Diciembre |
|--------------|------------------------------------|-----------------|
| 1 | N° de contactos-acercamientos | 10.483 |
| | N° de personas atendidas | 3.727 |
| | N° material preventivo distribuido | 39.060 |

Mujeres transexuales



La procedencia de las usuarias atendidas en este escenario son -en su mayoría- de origen Latinoamericano, destacan las mujeres transexuales procedentes de Ecuador (23,31%) seguidas de aquellas procedentes de Colombia (17,13%), Perú (9,83%) y Argentina (8,99%) frente a una minoría de mujeres autóctonas (10,11%). Uno de los motivos para la elección de España como país de destino es principalmente el idioma y las políticas sociales que favorecen, en parte, la integración del colectivo en la sociedad española.



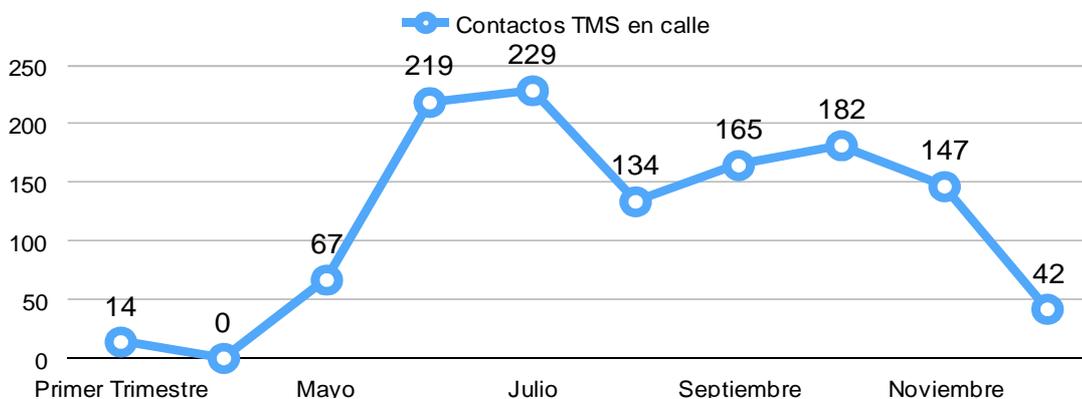
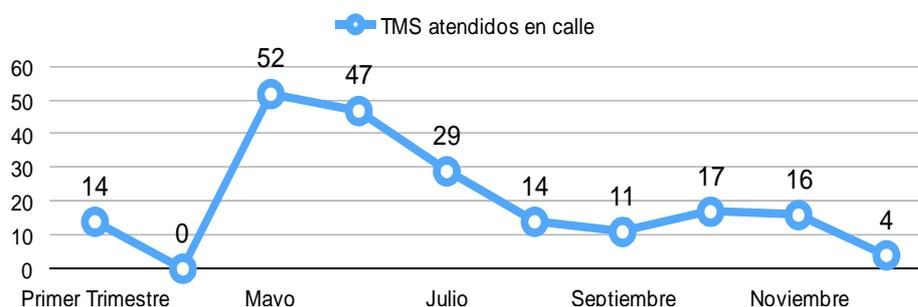
Respecto a la edad encontramos a mujeres con una edad comprendida entre los 25-35 años (47%), seguidas de aquellas con edades que oscilan entre los 36-45 años (31%), mayores de 45 años (12%) y otras entre 18-24 años (10%).

Hombres

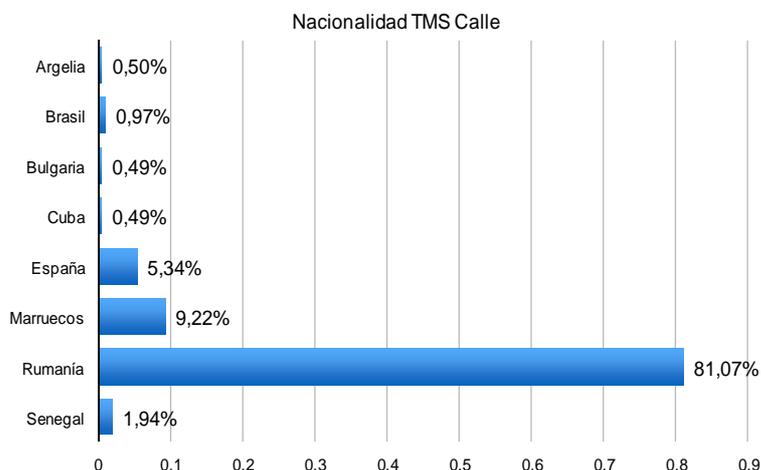
Los hombres en prostitución llevan muchos años apostados en la Puerta del Sol considerada como un escenario histórico de prostitución masculina en la ciudad.

A continuación se presentan los datos obtenidos de las intervenciones llevadas a cabo por la Unidad Móvil a lo largo del 2013.

Se han realizado un total de 1.199 acercamientos-contactos. Han sido atendidas 204 personas diferentes.



De estos 204 hombres, la mayoría procede de Rumania (81,07%), seguidos de aquellos cuyo país de origen es Marruecos (9,22%), España (5,34%), Senegal (1,94%) y Brasil (0,97%).



Respecto a la edad de los hombres en prostitución en calle, al menos la mitad, tiene entre 25-36 años (54,41%), seguidos de dos grupos diferenciados aquellos que tienen 18-24 años (32,35%) y los que tienen 36-45 años (12,75%). La mayoría de los hombres son jóvenes e inmigrantes.

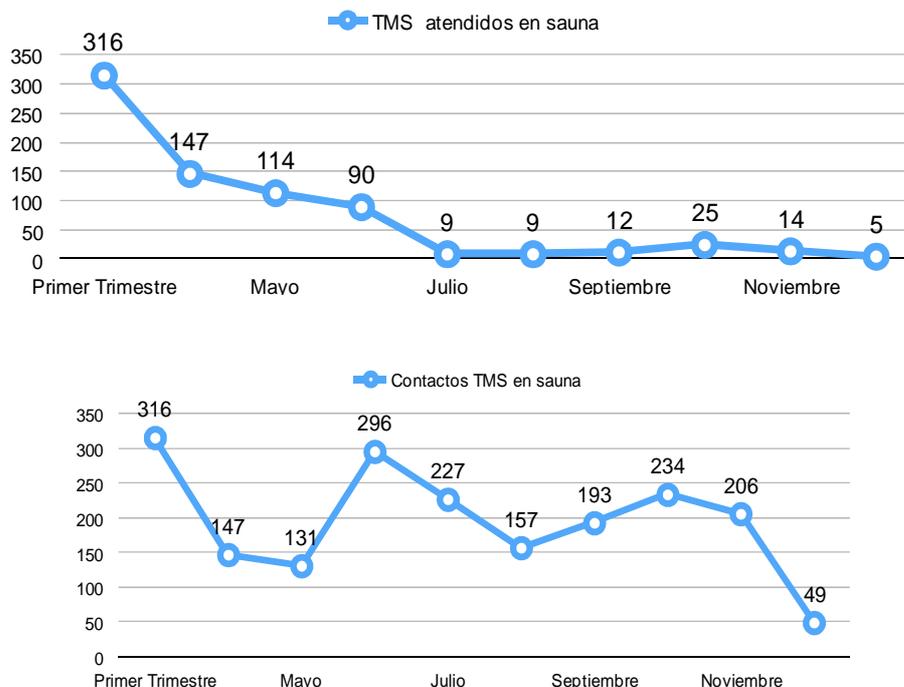
Este grupo está marcado por la exclusión social y un bajo nivel cultural encontrando en muchos casos analfabetismo así como el desconocimiento de la lengua castellana. El planteamiento que ha seguido el Programa municipal de Atención a la Prostitución Masculina con esta población ha sido el de reducción de daños, intentando mitigar los riesgos que entraña la prostitución y facilitar otros recursos municipales para poder cubrir sus necesidades básicas.

Sauna.

Se han realizado un total de 1.956 contactos en este escenario, llegando a haber atendido a 741 personas diferentes a lo largo del 2013. En este escenario encontramos a hombres que hacen uso fijo y estable de este

espacio para el ejercicio de la prostitución y a otros quienes ejercen de forma puntual.

Hombres.



Encontramos cuatro grandes grupos, según países de procedencia, ordenados por densidad:

Países Latinoamericanos (46,9%).

Europa del Este (23,66%).

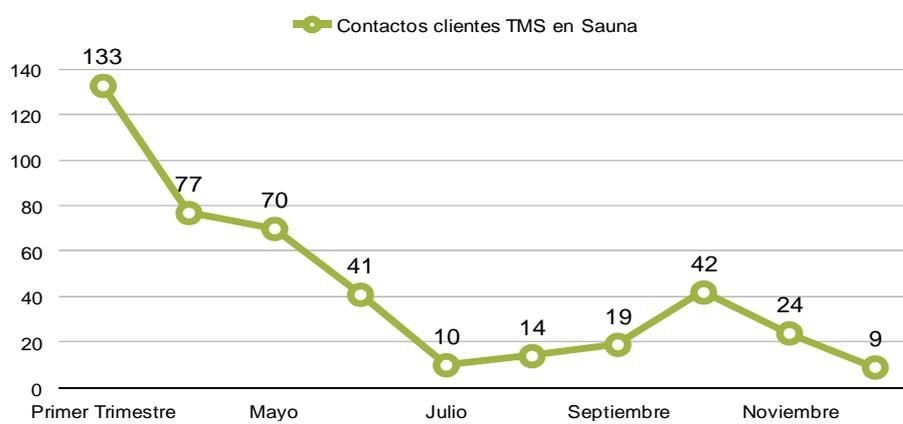
España (15,82%).

Países Africanos (13,64%).

La edad de los hombres se concentra en primer lugar entre los 25-35 años (55%), seguidos de aquellos con edades comprendidas entre 36-45 años (23%), 18-24 años (19%) y mayores de 45 años (3%). Comprobamos con la edad de los hombres en sauna es superior a la de otros escenarios como por ejemplo pisos gestionados por terceras personas. Una variable que influye

en la edad de los hombres en sauna es la vuelta a la prostitución de muchos individuos que ejercieron previamente al 2009, quienes tras el abandono de la misma se ven obligados a retomar esta actividad debido a las dificultades económicas por las que atraviesan y la situación de desempleo.

El número de contactos realizados en sauna con los clientes ha sido de 439, habiendo atendido a un total de 432 personas diferentes.

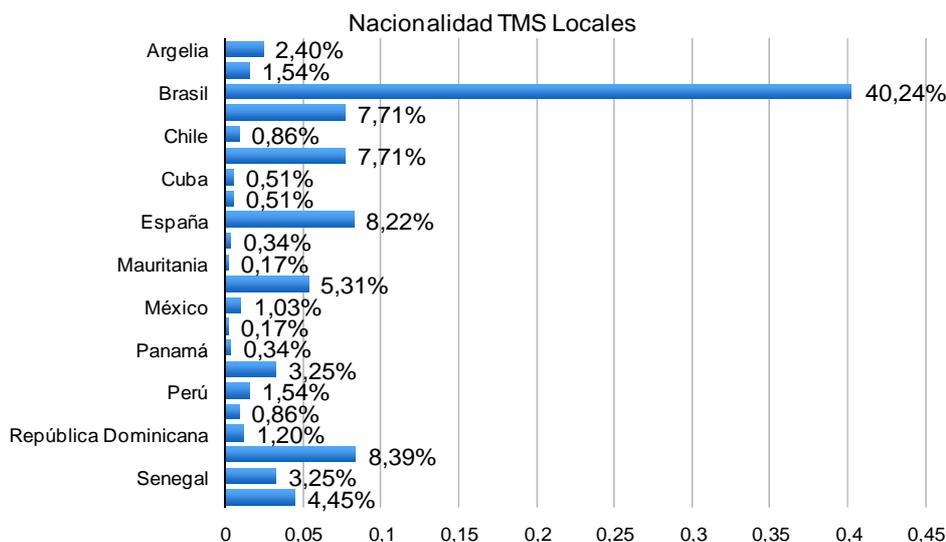


Locales.

En la zona ubicada en Chueca podemos encontrar un elevado número de locales de ocio nocturno. Este tipo de prostitución es invisible para muchas personas que hacen uso de los locales los fines de semana para la socialización y el ocio. El horario de apertura es nocturno entre las 23 y 05 horas aproximadamente, lo que lleva a la Unidad Móvil a realizar sus intervenciones la madrugada de los viernes sobre las 24 y 03 horas.

Hombres.

La Unidad Móvil ha realizado 1.100 acercamientos-contactos con hombres que ejercen prostitución en locales y ha atendido a 542 personas diferentes a lo largo del 2013.



La procedencia de los hombres en prostitución en este escenario son las siguientes:

Países Latinoamericanos: 65% del total.

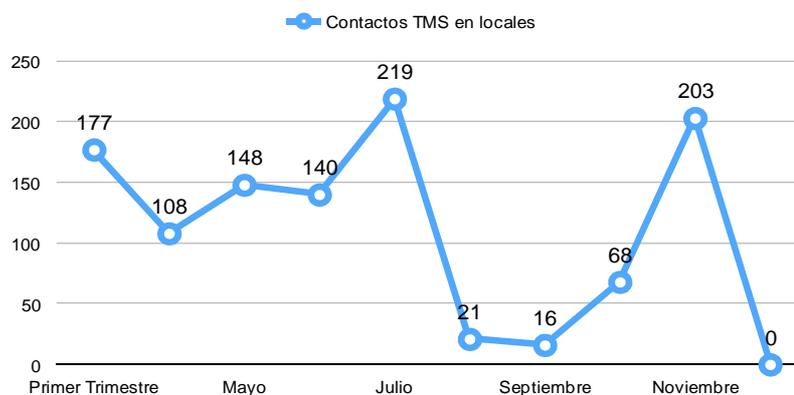
Europa del Este: 16%.

Países Africanos: 11%.

Españoles: 8%.

Respecto a la edad de los hombres en prostitución en este escenario la mitad tiene una edad comprendida entre los 25-35 años (51%), el resto se concentra entre los 18-24 años (32%) y 36-45 años (17%). Podemos comprobar como los casos de hombres con edades superiores a los 45 años no hacen uso de los locales para la oferta de servicios sexuales.





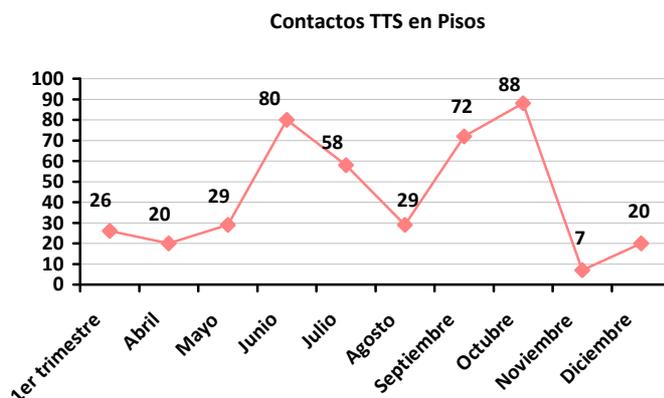
Pisos privados.

Los pisos privados son los espacios más inaccesibles dentro de los diferentes escenarios donde interviene la Unidad Móvil.

Mujeres transexuales.

En este escenario la Unidad Móvil ha atendido a 136 mujeres transexuales y se han realizado 429 acercamientos-contactos con ellas a lo largo del 2013. En las gráficas podemos observar como a lo largo del año el número de personas nuevas atendidas disminuye al ser un escenario bastante estable en su población con poca recepción de usuarias nuevas. En los meses posteriores al verano, la mayoría de usuarias viaja a países del norte de Europa para establecer su plaza allí durante una temporada para seguidamente volver a España en el comienzo del invierno.



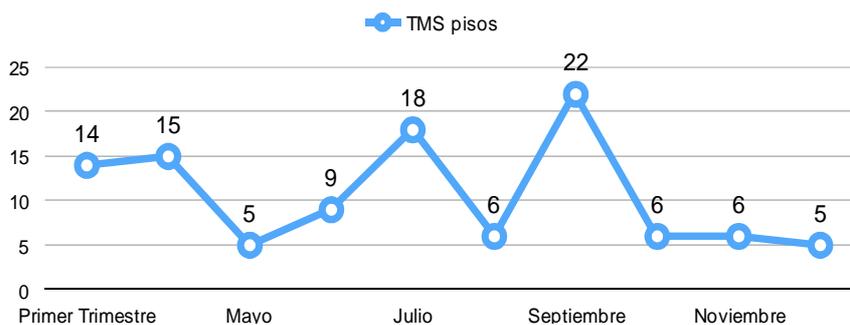


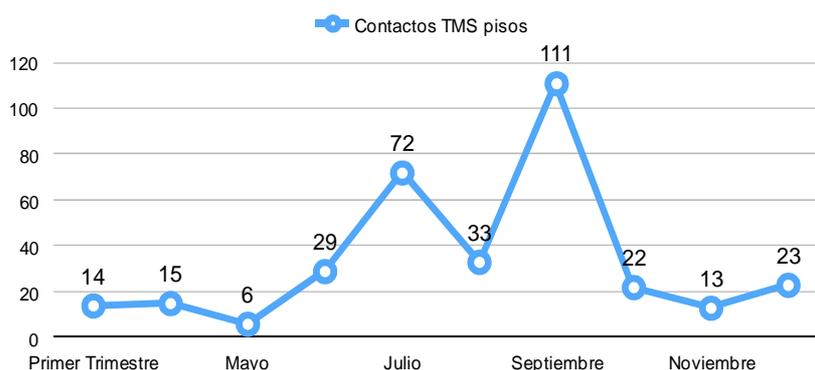
En este escenario la media de edad aumenta en comparación con otros espacios. Entre los 36-45 años (38%) y trabajan de manera puntual en espacios abiertos pero debido a su edad y su larga permanencia en prostitución cada vez soportan menos las condiciones meteorológicas y del escenario. Las usuarias entre 25-35 años representan el 36%, la presencia de mayores de 45 años el 19% y entre los 18-24 años el 8%.

A lo largo de todo el año se han realizado 20 talleres de formación sobre salud sexual en pisos auto gestionados por mujeres transexuales y 2 gestionados por terceros. El número total de asistentes a estos talleres han sido 102 mujeres transexuales en prostitución.

Hombres.

A lo largo de este año hemos atendido a 106 hombres que ejercían prostitución en pisos privados gestionados por terceros y se han realizado 338 acercamientos-contactos.





La procedencia de los usuarios atendidos es mayoritariamente de origen Latinoamericano (70%) -destacan los hombres procedentes de Brasil (40%), seguidos de aquellos cuyos países de origen son Colombia (11%), Venezuela (8%), Paraguay (6%), Ecuador (2%), Perú (2%) y Chile (1%)- El segundo grupo corresponde a hombres nacidos en España (20%), seguidos por aquellos procedentes de países Africanos (7%), -destacan Marruecos (3%), Argelia (2%) y Senegal (2%)-. Por último, encontramos hombres procedentes de Europa del Este, concretamente Rumania (2%) y Bulgaria (1%).

Respecto a sus edades comprobamos como en pisos, en comparación con otros escenarios, la edad de los hombres en prostitución es más baja. Una amplia mayoría tenía entre 18-24 años (72%), seguidos de aquellos con edades comprendidas entre los 25-35 años (24%) y 36-45 (4%).

Escenarios Virtuales.

Entendemos por espacio virtual todo aquel a través del cual se ofrecen y demandan servicios sexuales sin necesidad de interacción física, es decir, aquellos canales a través de los cuales se ponen en contacto las personas que ejercen prostitución y sus clientes sin necesidad de que ambos estén presentes en un espacio común.

Portales de Internet.

La oferta de prostitución se ha adaptado a las nuevas tecnologías haciendo de Internet un escenario virtual que permite publicitar servicios sexuales 24

horas al día con precios más asequibles que la prensa escrita y sin restricciones. Asimismo, los pisos privados han encontrado en Internet una excelente vía para publicitar sus servicios.

Redes Sociales.

Aprovechando la misma herramienta cada vez más utilizada para ofertar/demandar servicios sexuales, se ha desarrollado una herramienta que permite realizar un consultorio online a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Se trata de un grupo privado (que sólo tienen acceso personas en prostitución) en redes sociales (Facebook) y mediante Whatsapp. A través de estas herramientas se informa de los servicios del Programa de Atención Municipal.

Mujeres transexuales.

En este escenario la Unidad Móvil ha atendido a 86 mujeres transexuales y ha tenido 122 contactos con ellas a lo largo del 2013.

Hombres.

Se ha prestado algún tipo de servicio en Internet a 431 hombres a lo largo del 2013 y 1.137 contactos.

Centro de Atención Sociosanitaria.

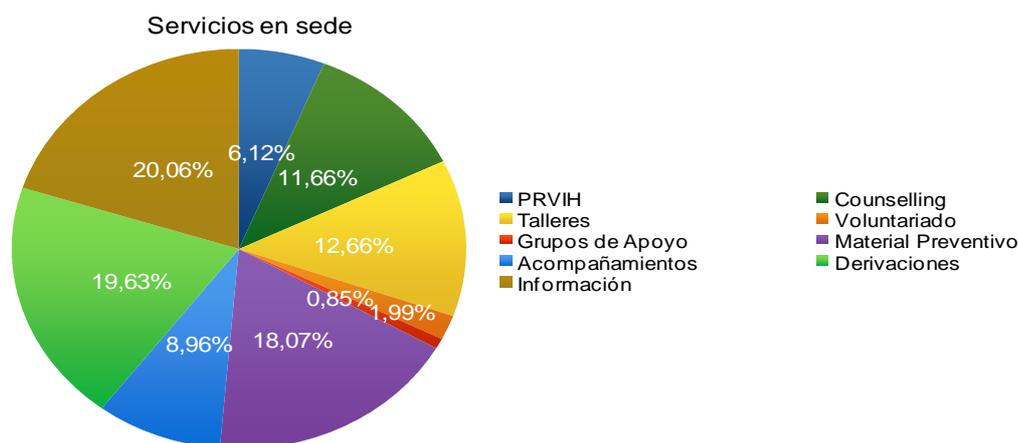
| Actividad Nº | Indicador | Enero-Diciembre |
|--------------|----------------------------------|-----------------|
| 2 | Nº de personas atendidas | 662 |
| | Nº de acompañamientos realizados | 138 |
| | Nº de derivaciones/seguimientos | 1.458 |

A lo largo de 2013 se han atendido a 662 personas diferentes y realizado 1.196 atenciones.

Hombres.

Durante el primer año de implementación del Programa han accedido al Centro de atención socio-sanitaria un total de 361 hombres en prostitución. Respecto a los países de procedencia, la mayoría procedía de Brasil (37%), seguidos de aquellos procedentes de España (35%), Rumania (11%), Bulgaria (4%), Marruecos (4%), Venezuela (3%), Colombia (2%), Cuba (1%), México (1%), Paraguay (1%) y Argentina (1%). La mayoría de ellos se encontraban en una situación administrativa regular (77%) frente a aquellos cuya situación administrativa era irregular (23%).

La edad de los usuarios atendidos en el Centro se concentra en tres grupos, el primero aquellos hombres con edades comprendidas entre los 18-24 años (49%), seguidos aquellos cuya edad oscilaba entre 25-35 años (45%) y por último quienes tenían entre 36-45 años (5%). Se observa como la población más joven es la que se muestra menos reticente a la hora de acceder al Centro de atención socio-sanitaria para recibir información o bien ser beneficiario de alguno de los servicios que se prestan.



Mujeres.

A lo largo del año, el Centro de atención socio-sanitaria ha atendido a 301 mujeres transexuales. El origen de las usuarias que han accedido al Centro

ha sido mayoritariamente Ecuador, Honduras, Argentina, Colombia, Perú, Brasil, Venezuela y España.

Podemos observar que la situación administrativa de las usuarias que acceden al centro es regular en un 71% e irregular en un 29%.

Con respecto a la edad de las usuarias entre 25-35 años se sitúa el 53%, seguido de una edad comprendida entre 36-45 años en un 29%, de 18-24 años un 10% y para finalizar usuarias mayores de 45 años un 8%.

Servicio de Prueba rápida de anticuerpos de VIH.

En este servicio se han atendido a 27 mujeres transexuales y 43 hombres en prostitución.

Talleres de formación y capacitación.

Los talleres han tenido una duración aproximada de dos horas y media cuando han sido realizados en el Centro de atención socio-sanitario y de media hora en escenario de pisos, abordando aquellos aspectos necesarios para dotar a los participantes de los recursos informativos, actitudinales y conductuales suficientes para la adopción de conductas sexuales preventivas, así como la promoción de hábitos saludables.

A lo largo del 2013, se han realizado 36 talleres de formación, de los cuales 22 se han dirigido a mujeres transexuales y a los que han accedido 153 mujeres. La realización de la formación se lleva a cabo en dos escenarios, 51 mujeres han accedido a los talleres de formación realizados en el Centro de atención socio-sanitaria y 102 mujeres han recibido formación en los pisos autogestionados. Los otros 14 talleres han sido impartidos a hombres en prostitución con un número de 120 participantes, de los cuales 88 han recibido la formación en el Centro de Atención socio-sanitaria y 32 en pisos gestionados por terceros.

Asesoría Psicológica.

A lo largo del 2013 se ha facilitado a 46 usuarios al servicio de atención psicológica.

Asesoría Legal.

Durante el primer año de ejecución del programa se ha facilitado a 109 usuarios este servicio.

Material preventivo.

Desde el Centro de atención socio-sanitario se han facilitado 1.917 preservativos y lubricantes a 190 mujeres transexuales y 2.562 preservativos y lubricantes a 127 hombres en prostitución desde el Centro de atención socio-sanitario.

Counselling.

Desde el Centro el Programa de Atención ofrece un servicio de Counselling o asesoramiento sobre salud sexual, proceso transexualizador y apoyo tras un diagnóstico positivo de VIH.

El consejo asistido es fundamental para motivar a las personas a adoptar y mantener comportamientos saludables y de menor riesgo para la transmisión del VIH y de otras ITS (Infecciones de Transmisión Sexual).

A lo largo del año 2013 se ha prestado a 71 hombres en prostitución, 27 mujeres transexuales y 3 clientes.

Servicio de acompañamiento.

Se han realizado un total de 138 acompañamientos de los cuales 24,11% fueron a Centros Hospitalarios, 24,82% al C.S.Sandoval para la realización del diagnóstico y/o tratamiento de alguna ITS, 30,50% a recursos de atención legal gratuito para asesoramiento a personas víctima de trata,

solicitud de asilo por razones humanitarias o cambios de nombre en el registro, acompañamientos a recursos de Servicios Sociales para la gestión de recursos públicos para pernoctar, ropero y alojamiento de emergencia.

Víctimas de trata.

Se han detectado 2 casos de hombres en prostitución, uno de ellos español y otro brasileño. Igualmente se ha detectado 1 caso de trata en mujer transexual extranjera.

Formación grupal.

La meta de esta actividad ha sido mejorar la eficacia de los procesos educativos relativos a la prevención del VIH en hombres y mujeres transexuales que ejercen prostitución mediante la formación de educadores de pares que ayudan en las labores de prevención del VIH y otras ITS en los diferentes contextos en los que esta población se desenvuelve y donde no alcanza la labor de los profesionales.

A lo largo del primer año de implementación del programa se han realizado un total de 36 talleres donde han sido formadas 273 personas, de ellas 120 eran hombres y 153 mujeres transexuales.

Participación en actividades formativas y foros de debate.

Participación en "I Jornada de Sensibilización en Materia de Igualdad" organizada por la Guardia Civil en colaboración con el Instituto de la Mujer el 5 de Febrero en la sede de la Dirección General de la Guardia Civil.

Presentación de la "Política Municipal en materia de Prostitución y Trata con fines de Explotación Sexual" en el CIFSE dirigido al Cuerpo de Policía Municipal.

Participación en el Seminario “La Trata de Seres Humanos y Explotación Sexual: la experiencia sueca y española” celebrado el 13 de Noviembre en la Residencia de la Embajada de Suecia.

Participación y exposición del “II Plan Contra la Explotación Sexual y la Atención a la Prostitución en la Ciudad de Madrid. Dispositivos de Atención” en el marco de la Jornada Técnica “La Mujer Extranjera en el Delito de Trata con Fines de Explotación Sexual” organizada por el Departamento de Inmigración de la DGIOP y dirigida a trabajadores/as sociales municipales y organizaciones sociales, celebrada el 22 de noviembre en la sede del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.

Participación y exposición del “II Plan Contra la Explotación Sexual y la Atención a la Prostitución en la Ciudad de Madrid” Dispositivos de Atención en el marco de la Jornada Técnica “La Mujer Extranjera en el Delito de Trata con Fines de Explotación Sexual” organizada por el Departamento de Inmigración de la DGIOP y dirigida a trabajadores/as sociales municipales y organizaciones sociales, celebrada el 4 de diciembre en la sede del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.

Participación en Jornada organizada por Proyecto Esperanza: “Marco Europeo Contra la Trata de Seres Humanos y Situación en España” celebrada el 17 de Diciembre en la sede de la Comisión Europea en España.

Investigaciones y Estudios.

Elaboración y presentación a medios de comunicación del Estudio “Actitudes de los/as Estudiantes Madrileños/as ante la Prostitución” el día 23 de Septiembre en el Palacio de Cibeles.

Colaboración con la Universidad Internacional de la Rioja “UNIR” para la realización del Estudio “Trata, Prostitución y Otras Formas de Explotación

Sexual” realizado por M^a Dolores Gómez Guerrero, en el marco del Master Oficial Universitario en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento.

Actividades de colaboración institucional y participación en grupos de trabajo supradepartamentales:

Constitución de la Comisión Ejecutiva el 26 de septiembre de 2013, integrada por personal Directivo de las Áreas de Gobierno Municipales para el Seguimiento y Evaluación del II Plan Contra la Explotación Sexual y la Atención a la Prostitución en la Ciudad de Madrid”.

Diseño de la Comisión Técnica de Coordinación del II Plan Contra la Explotación Sexual y la Atención a la Prostitución en la Ciudad de Madrid” integrada por personal técnico de las Áreas de Gobierno Municipales.

Secretaría, coordinación técnica y elaboración de propuestas de trabajo de la Red de ciudades Iberoamericanas contra la trata de mujeres con fines de explotación sexual, integrada por 20 ciudades iberoamericanas.

Grupo de Trabajo “Género y Salud”, integrado por profesionales de Madrid Salud y de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Este grupo ha celebrado reuniones periódicas a lo largo del año.

Comisión de Prostitución y Trata de mujeres con fines de Explotación Sexual del Observatorio Municipal Contra la Violencia de Género. Dicha Comisión está integrada por expertos/as en la materia nombrados a propuesta de los Grupos Políticos Municipales, del Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid y de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades inició sus trabajos en Abril de 2013 y se ha reunido en dos ocasiones a lo largo del año 2013.

2.1.4 COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.

Observatorio Municipal contra la Violencia de Género.

El Observatorio Municipal contra la Violencia de Género es un órgano colegiado de carácter consultivo y cuya finalidad es la construcción de un sistema de información por medio de indicadores, que permita conocer la realidad de la violencia de género en todas sus formas y conocer su evolución en el ámbito geográfico del municipio de Madrid.

Funciona en Pleno y en Comisiones de trabajo formadas por personal experto en la materia (en la actualidad son dos: Comisión de Prevención y Atención a la Violencia en el ámbito de la pareja o ex pareja y Comisión de Prostitución y Trata de Mujeres con fines de Explotación Sexual).

Durante 2013 el Pleno del Observatorio se ha reunido en dos ocasiones y se han aprobado propuestas de trabajo realizadas por ambas Comisiones.

Comisión de Violencia de Género del Foro Técnico de Adicciones de Madrid Salud.

La Comisión de Violencia de Género del Foro Técnico de Adicciones de Madrid Salud, surge como instrumento de coordinación entre profesionales que trabajan en el ámbito de las adicciones y la violencia de género respectivamente y está integrada por Policía Municipal (UAPF), DGIO, Cruz Roja, FERMAD e Instituto de Adicciones de Madrid Salud. Se reúne con una periodicidad bimensual.

Elaboración e implementación de protocolos de coordinación.

A lo largo de 2013, se ha trabajado en la mejora, elaboración e implementación de protocolos de coordinación:

Adenda al Protocolo de actuación coordinada de los organismos competentes en materia de agresiones sexuales en relación a la valoración forense de las agresiones sexuales producidas en el marco de la violencia de género.

Coordinación con la Unidad de Atención y Protección a la Familia de Policía Municipal. Se han mantenido reuniones de trabajo de cara a mejorar la coordinación entre ésta y la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o ex pareja.

Coordinación con Servicios Sociales de Atención Social Primaria. Se han iniciado contactos de cara a actualizar el protocolo de coordinación existentes entre éstos y la Red Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o ex pareja.

Colaboración con la Dirección General de Deportes y los Distritos.

La colaboración de la Dirección General de Deportes y de varios Distritos con la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, ha hecho posible que las mujeres alojadas en la Red Municipal de Alojamiento Protegido hayan podido acceder gratuitamente a las piscinas municipales junto a sus hijos e hijas durante los meses de julio y agosto, acompañadas por profesionales de los Centros. En total, se han beneficiado de esta actividad 18 mujeres y 14 menores.

2.1.5 CONSEJO DE LAS MUJERES DEL MUNICIPIO DE MADRID.

El Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid, es un consejo sectorial de carácter consultivo, en funcionamiento desde 2002. Desarrolla funciones de estudio, informe y propuesta con relación a las iniciativas municipales, así como de impulso y desarrollo del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Asimismo, impulsa la colaboración y cooperación entre asociaciones y demás entidades que lleven a cabo actividades de promoción de la mujer, tales como la de proponer e impulsar acciones para el cumplimiento de los objetivos de la "Estrategia para la Igualdad de Oportunidades 2010-2015 entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid".

El número de asociaciones de mujeres pertenecientes al Consejo asciende a 41 asociaciones.

El Consejo se rige por el Reglamento de Organización y funcionamiento de 2002, se modifica el art. 19 en su régimen económico y presupuestario, publicándose en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 37, de fecha 13 de febrero de 2008.

Funciona en Pleno y Comisiones de trabajo. En el 2013 el pleno ordinario se reunió en dos ocasiones.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades colabora activamente con el Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid.



Departamento de Inmigración

**Dirección General de Igualdad de
Oportunidades**

2.2. DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN.

El Departamento de Inmigración tiene asignadas las funciones de:

- Dirección y coordinación de las actuaciones del Área de Gobierno en materia de Inmigración.
- Elaboración del Plan Local de Integración.
- Desarrollo y puesta en marcha de proyectos dirigidos a la integración de los inmigrantes en el municipio de Madrid.

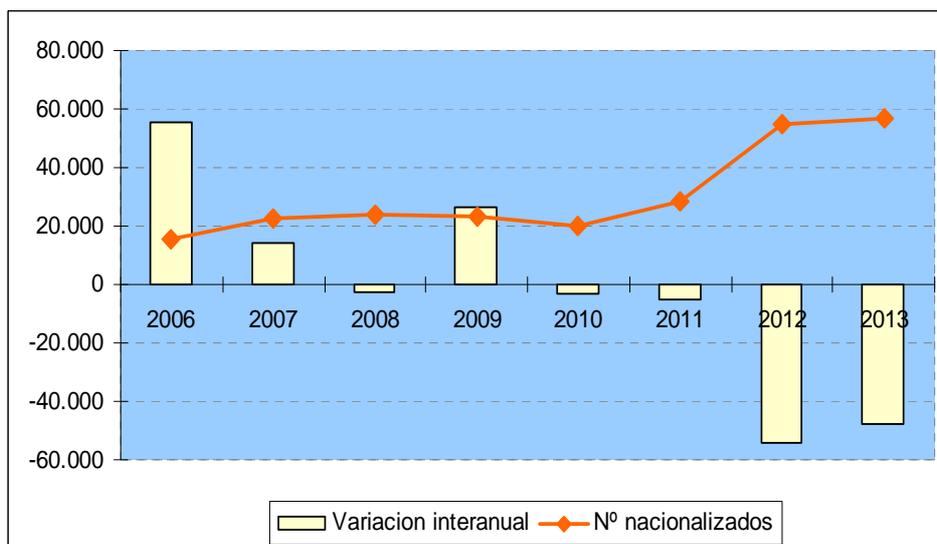
2.2.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL COLECTIVO DE ORIGEN EXTRANJERO EN MADRID.

A 31 de diciembre de 2013, el municipio de Madrid, alberga a 420.978 personas extranjeras empadronadas, esto es, el 13,3% del total de la población madrileña. Con respecto a 2012, el número de personas extranjeras ha decrecido en 46.732 personas.

En Madrid se encuentran empadronadas 621.969 personas que han nacido fuera de nuestras fronteras y que suponen el 19,6% del total de madrileños. Esto parece sugerir que el descenso de personas extranjeras empadronadas en Madrid se corresponde en gran medida con el número de personas que adquieren la nacionalidad española.

En el año 2013 han obtenido la nacionalidad española 60.644 personas.

El gráfico siguiente representa como a medida que desciende el número de extranjeros empadronados aumenta el número de personas nacionalizadas:



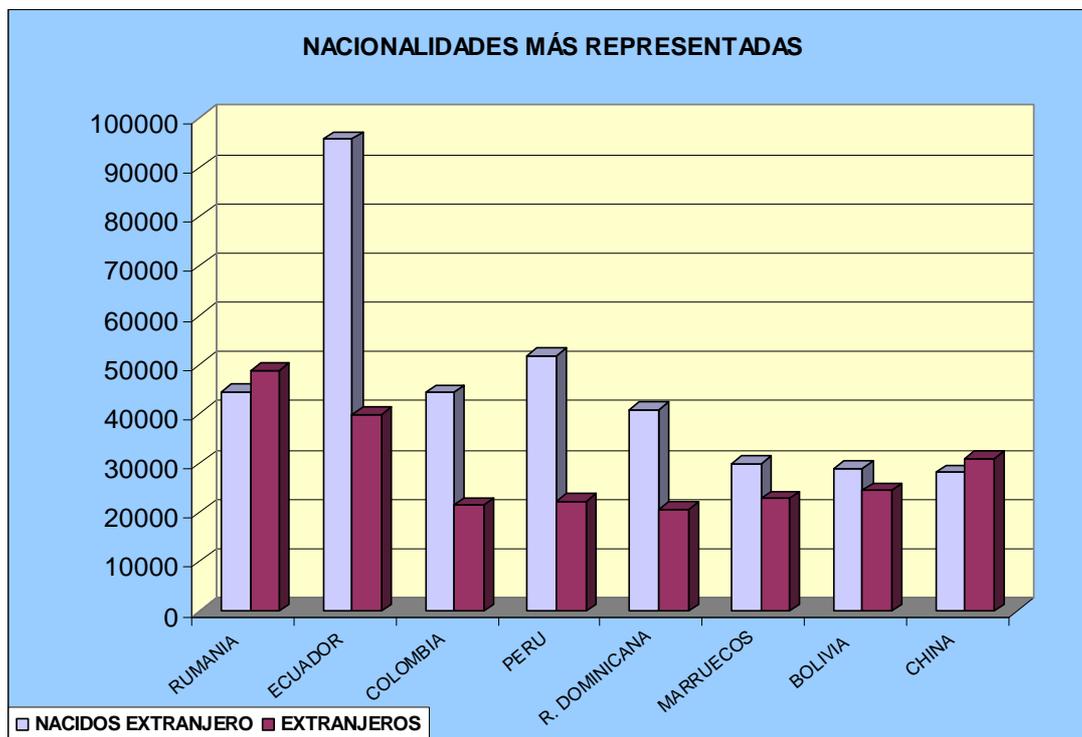
Distribución de Población Extranjera por Distritos.

La mayor concentración de la población extranjera corresponde, en términos absolutos, a los distritos de Carabanchel (42.150), Puente de Vallecas (35.621), Latina (34.978), Centro (30.573), Ciudad Lineal (28.499), Tetuán (27.995) y Villaverde (25.427).

En términos relativos, los distritos en los que es mayor el peso de la población extranjera respecto al conjunto de sus vecinos son: Centro (22,7%), Usera (19,1%), Villaverde (17,8%), Tetuán (18,3%) y Carabanchel (17,3%).

Perfil de la Inmigración en Madrid.

El número de nacidos fuera de España, empadronados en Madrid, representa el 19,6% de los madrileños. Si atendemos a los países de nacimiento, podemos observar como éstos se corresponden con las nacionalidades más representadas entre los extranjeros empadronados, tal y como se refleja en la tabla:



El ratio de feminidad se sitúa en el 113,9.

En cuanto a la edad de las personas de origen extranjero en nuestra ciudad, la gran mayoría corresponde a población activa con edades comprendidas entre los 20 y 50 años, siendo el tramo de edad de 25 a 44 años donde se ubica el 54,48% de personas extranjeras. Es decir, se mantiene el perfil de migrantes económicos.

Los niños y niñas inmigrantes en edad escolar (menores de 16 años) han alcanzado en 2013 la cifra de 61.436, lo que representa el 12,1 % de la población escolar.

2.2.2 SERVICIOS DE CONVIVENCIA SOCIAL E INTERCULTURAL.

El Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y desarrollado un modelo específico de acción pública en materia de inmigración, que integra tres principios básicos:

1. Principio de Atención Universal.

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

2. Principio de Integración Activa.

La integración activa implica la incorporación plena y libre de la población inmigrante en la sociedad madrileña, su inclusión en igualdad de derechos, la asunción de deberes y responsabilidades y el desarrollo del principio de igualdad de oportunidades.

3. Principio de Convivencia Intercultural.

Una vez superados los estadios anteriores, se requiere la existencia de instituciones y mecanismos de participación en los que toda la ciudadanía madrileña se encuentre, dialogue, participe y debata sobre los asuntos comunes que les afectan.

Objetivos Específicos.

Los objetivos específicos del marco operativo son:

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

Estos objetivos se enmarcan en las **líneas de actuación y medidas** siguientes:

- Información y análisis.

- Acogida.
- Formación.
- Orientación para la Inserción Laboral.
- Apoyo para la integración social y la convivencia.
- Sensibilización y lucha contra el racismo.
- Participación social.

Información y Análisis.

Sus objetivos son el análisis y la evaluación de la realidad del fenómeno migratorio y de las pautas de convivencia en el municipio de Madrid, la realización de informes y documentos sobre esta materia, y el impulso y fomento de los diferentes agentes sociales a través de su página web y del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

Página Web y Redes Sociales.

La información del Departamento de Inmigración se ubica en la URL del Ayuntamiento de Madrid, constituye un espacio virtual de intercambio de información y una puerta de acceso a todas sus áreas, estudios y publicaciones.

Se puede acceder a su información a través de la dirección www.madrid.es/inmigracion las actividades realizadas y acontecimientos ocurridos más significativos en materia de inmigración que son de la competencia de la DGIO se difunden a través de las redes sociales en twitter: **@DG_Igualdad** y en facebook: **Igualdad_Oportunidades_Madrid** para su mayor difusión entre la población y en especial, los más jóvenes.

Secretaría Técnica del Foro Madrid.

Tiene por finalidad servir de soporte y facilitar el correcto funcionamiento del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

Las actividades se pueden diferenciar en:

- Administrativas.
- Metodológicas.
- Informativas.

Espacio Web de Información en Materia de Inmigración.

La web municipal www.madrid.es cuenta con un espacio concreto de información sobre las políticas y servicios municipales en materia de inmigración e interculturalidad.

En este espacio web, se facilita también acceso a:

1. Las publicaciones editadas por esta Dirección General, tales como el “*II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural*”, la “*Guía on line de Recursos para la Población Inmigrante*” o la “*Encuesta de la Convivencia*”, entre otras.
2. Información de los cursos organizados de español, extranjería y convivencia.
3. Información sobre las actividades organizadas por los servicios de Convivencia Intercultural en Canchas, Parques y otros Espacios Públicos y de Dinamización Vecinal, así como de las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración.
4. Información sobre los contenidos del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

Por último, es importante señalar que desde este espacio se ofrecen enlaces informativos sobre los principales trámites y gestiones de interés para las personas extranjeras, la normativa municipal en materia de información y el acceso a otras publicaciones municipales relacionadas con la inmigración como las elaboradas por la Dirección General de Estadística.

La ruta de acceso a esta información es www.madrid.es Inicio > El Ayuntamiento > Servicios Sociales > Inmigración o la dirección web www.madrid.es/inmigracion.

La tabla siguiente recoge el número de contenidos más visitados en la página web durante 2013:

| DATOS APLICACIÓN ESTADÍSTICAS DE MADRID.ESWEBTRENDS (Periodo del informe: 01/01/13-31/12/13) | | |
|--|----------------|------------------------|
| INFORMACIÓN EN WEB | VISITAS | VISUALIZACIONES |
| Guía de Recursos para la población inmigrante | 12.311 | 24.080 |
| Madrid Convive | 6.139 | 15.021 |
| TOTAL | 18.450 | 39.101 |

Los datos relativos a las altas o modificación de contenidos de la página Web del Dpto. de Inmigración pueden consultarse en la siguiente tabla:

| Tipo de Información | Altas de Contenidos | Modificaciones de Contenidos | Total Contenidos |
|----------------------------|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| ENTIDADES Y ORGANISMOS | 0 | 3 | 3 |
| ACTIVIDADES | 541 | 0 | 541 |
| EDICIONES/ PUBLICACIONES | 1 | 0 | 1 |
| ESPECIALES INFORMATIVOS | 0 | 16 | 16 |
| FICHEROS / DOCUMENTOS | 62 | 0 | 62 |
| PROMOCIONALES | 3 | 0 | 3 |
| TRÁMITES | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 608 | 19 | 627 |

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

Los objetivos específicos de las Oficinas son informar sobre los trámites necesarios para la gestión de la documentación pertinente en materia de extranjería; formar en español a la población extranjera que lo precise, facilitar formación en materia de empleo, extranjería y convivencia social e intercultural; orientar en los procesos de inserción laboral mediante un servicio específico en esta materia, así como facilitar interpretación y traducción de documentos a profesionales municipales y usuarios que lo demanden.

A las oficinas de información y orientación han acudido:

- Personas con escasos recursos económicos.
- Personas en situación de desempleo.
- Personas con situación administrativa de irregularidad sobrevenida (que suele estar asociada a la pérdida de empleo).
- Personas que cuentan con escasez de recursos personales y habilidades sociales que dificultan el proceso de autonomía y de integración.
- Personas que cuentan con menores o mayores dependientes a su cargo.
- Jóvenes.
- Personas que desconocen el idioma, lo que supone una importante barrera para el acceso a un empleo y por supuesto para la integración.
- Personas con ausencia o debilidad en sus redes sociales de apoyo.
- Personas con dificultades de convivencia interpersonal, familiar, relacional, etc.

Durante el año 2013 el número total de personas atendidas ascendió a **25.980**.

Las oficinas están ubicadas en las siguientes direcciones:

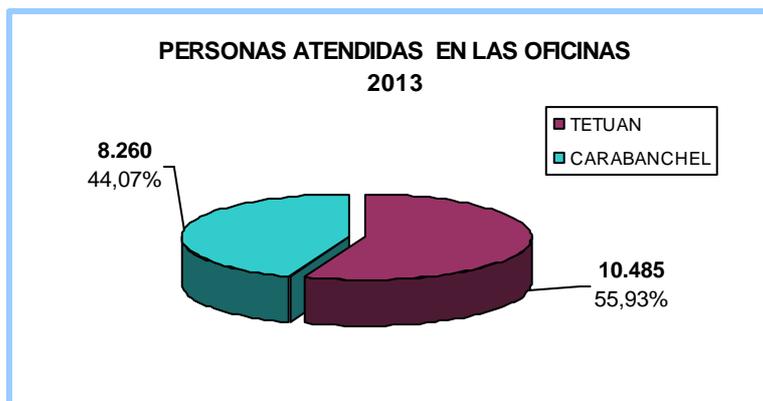
- Oficina Norte: C/ Bravo Murillo, 133 - CV C/ Juan Pantoja, 3. (Distrito Tetuán).
- Oficina Sur: C/ General Ricardos, 93. (Distrito Carabanchel).

Las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante cuentan con un equipo humano formado por:

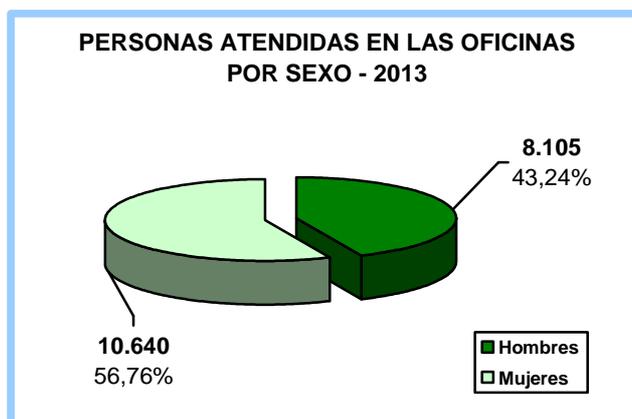
| PERSONAL DE LAS OFICINAS 2013 | |
|--|-----------|
| Profesional | Nº |
| Coordinadora de las Oficinas | 1 |
| Técnicos de Atención general y orientación laboral | 6 |
| Técnicos de Educación (profesores de español) | 3 |
| Técnicos de Inserción Laboral | 2 |
| Auxiliares Administrativos | 2 |
| TOTAL | 14 |

➤ **Atención General en Información y Orientación desde las Oficinas Municipales.**

Durante el 2013 se han atendido desde el Servicio de Información y Orientación de las Oficinas un total de **23.699 consultas** relacionadas con información y orientación general. Se ha prestado esta atención a un total de **18.745 personas**.



Por **sexos** la distribución de las personas atendidas ha sido la siguiente:



Por **rango de edades** destacan las personas de edad media, las comprendidas entre los 31 y los 50 años:

| EDADES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 2013 | |
|---|--------------------|
| Edad | Usuarios/as |
| < 18 años | 55 |
| 18-30 años | 3.802 |
| 31-50 años | 13.430 |
| 51-65 años | 1.377 |
| > 65 años | 81 |
| TOTAL | 18.745 |

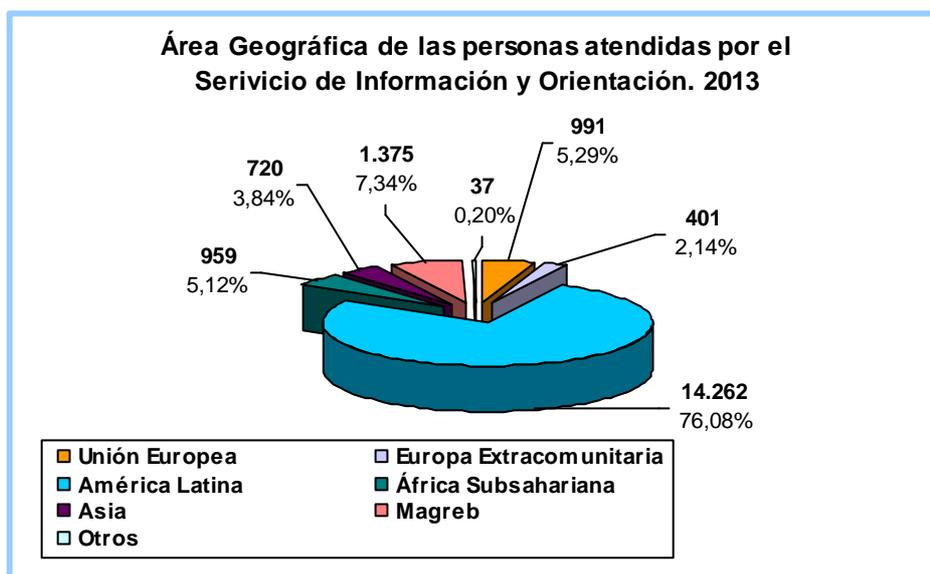
Por nivel de estudios destaca la presencia de personas con formación en educación equivalente a educación secundaria:

| NIVEL DE ESTUDIOS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 2013 | | | | | | |
|--|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Nivel de Estudios | Mujeres | | Hombres | | Total | |
| Educación Primaria | 740 | 6,96% | 550 | 6,79% | 1.290 | 6,88% |
| Educación Secundaria | 7.245 | 68,10% | 5.584 | 68,89% | 12.829 | 68,44% |
| Bachillerato | 1.822 | 17,13% | 1.324 | 16,33% | 3.146 | 16,78% |
| Formación Profesional | 117 | 1,10% | 234 | 2,89% | 351 | 1,87% |
| Formación Universitaria | 657 | 6,18% | 374 | 4,61% | 1.031 | 5,50% |
| Sin Estudios | 46 | 0,43% | 27 | 0,33% | 73 | 0,39% |
| No consta | 12 | 0,11% | 13 | 0,16% | 25 | 0,13% |
| TOTAL | 10.639 | 56,76% | 8.106 | 43,24% | 18.745 | 100% |

Por situación administrativa destaca un mayor número de personas con Autorización de Residencia y Trabajo y una menor presencia respecto a otros años de personas en situación irregular:

| SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN 2013 | | |
|--|-----------------------|-------------|
| Situación Administrativa | Nº Usuarios/as | % |
| Irregular | 2.011 | 10,73% |
| Autorización Residencia | 280 | 1,49% |
| Autorización Residencia y Trabajo | 13.589 | 72,49% |
| Régimen Comunitario | 2.668 | 14,23% |
| Estudiante | 167 | 0,89% |
| Otras | 30 | 0,16% |
| TOTAL | 18.745 | 100% |

Por zonas geográficas:



En cuanto a las nacionalidades más frecuentes que demandan información y orientación en las Oficinas, cabe destacar la fuerte presencia de población procedente de América Latina, con un total de 14.262 personas, (76%) observándose un incremento respecto al año anterior. La nacionalidad más numerosa de América Latina ha sido la de Bolivia, seguida de la población procedente de Ecuador y República Dominicana. El siguiente porcentaje más significativo corresponde a los nacionales de Marruecos, siendo la población más numerosa atendida procedente del continente africano. Personas de Malí en un número significativo han sido también atendidas en una de las oficinas, como elemento diferenciador respecto al año anterior.

En cuanto a la población asiática, cabe destacar la atención prestada a las personas procedentes de Filipinas con una demanda de atención correspondiente a un total de 289 ciudadanos y ciudadanas.

Respecto a Europa, la demanda mayor de atención ha sido solicitada por personas procedentes de Rumania con un total de 323 personas atendidas, seguida de Ucrania con 239 personas.

La atención a población española durante el año 2013 asciende a 437 del total de personas agrupadas por países, La regulación sobre personas en régimen de empleados/as de hogar y la regularización de la situación administrativa han influido en este porcentaje.

Además de estos datos hay que tener en cuenta las atenciones prestadas dentro del servicio de acceso a Internet. En total se han facilitado **3.179 accesos**.

➤ **Atención en Cuestiones Jurídico-Administrativas.**

La mayor parte de las consultas realizadas a este servicio han estado relacionadas con temas jurídicos y administrativos. Cabe destacar las autorizaciones de residencia de larga duración y temporal así como temas de nacionalidad.

➤ **Información y Orientación sobre Vivienda.**

Se ha solicitado información sobre dispositivos de acogida, tanto municipales (albergues y centros de la campaña del frío), como recursos de entidades sociales (pisos de acogida, albergues de entidades religiosas, etc.), siendo esta demanda superior en el período de otoño-invierno.

También sobre acceso a vivienda pública y ayudas al alquiler.

➤ **Información y Orientación en Formación.**

Durante el 2013 ha seguido produciéndose un aumento de la demanda de formación, sobre todo en lo referido a cursos de capacitación, con el fin de mejorar el currículum.

La demanda de cursos de español también se ha mantenido alta, informándose sobre los que se imparten en la Oficina. Muchas personas han iniciado estos cursos para mejorar su español con el objetivo de aumentar su empleabilidad.

➤ **Orientación e Inserción Sociolaboral.**

➤ **Servicio de Información y Orientación para la Inserción Laboral.**

Es un servicio de orientación laboral personalizado que cuenta con un programa de acciones formativas para la inserción laboral.

Durante el año 2013 un total de **2.551 personas** inmigrantes han participado del programa de seguimiento, desarrollando un total de **3.639 acciones** de información, orientación laboral y seguimiento.

Se han dado de alta, en el programa de inserción laboral del servicio, **856 personas** (460 hombres y 396 mujeres).

El Servicio de Orientación Laboral cuenta con 5 acciones principales:

1. Acogida: Se cita a todas las nuevas personas que han solicitado el servicio, se ofertan todas las actividades y se inician itinerarios individuales en función de las características de los usuarios y usuarias y a su demanda.
2. Punto de Información de Empleo: Tiene acceso libre para las usuarias y usuarios del Servicio de Orientación Laboral, y su finalidad es poner al alcance de las y los participantes todos los recursos necesarios para la búsqueda de empleo con acompañamiento en su búsqueda. De forma transversal se trabajan distintas habilidades y competencias para la búsqueda.

3. Talleres de Búsqueda Activa de Empleo: En ellos se profundiza de forma grupal y participativa en diferentes aspectos, necesarios en la búsqueda de empleo: currículum vitae, entrevista de Trabajo, el mercado laboral, homologación de títulos, gestión del tiempo, entre otros temas.
4. Tutorías Individuales: En ellas se trabaja de forma individual necesidades identificadas en la búsqueda: currículum vitae, habilidades personales, orientación sobre el mercado laboral específico para el sector y la persona, entre otras.
5. Acceso a Internet acompañado para la búsqueda de empleo: Su acceso será libre para las usuarias y usuarios del Servicio de Orientación Laboral.

➤ **Acciones Formativas.**

Se han realizado un total de **279 acciones formativas** dirigidas principalmente a mejorar las capacidades y competencias de la población extranjera al objeto de favorecer la inserción laboral; acciones para mejorar la información sobre trámites de extranjería, así como acciones para la mejora de la convivencia social e intercultural.

El número total de asistentes a las acciones formativas durante el 2013 ha sido de **2.251 personas**.

Las líneas de actuación de las acciones formativas se orientan a:

- Derechos y obligaciones de las personas extranjeras.
- Talleres de género y promoción de la salud.
- Habilidades sociales y trámites administrativos.
- Información y Apoyo para el acceso a una vivienda.
- Información para la puesta en marcha de negocios.
- Información del sistema educativo y homologación de estudios.

Servicio de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería de Madrid (SOJEM).

El objetivo del SOJEM es proporcionar información gratuita y especializada en materia de extranjería con el fin de facilitar la integración de las personas inmigrantes en nuestra ciudad, así como también ofrecer información, orientación y asesoramiento especializado en supuestos de racismo e intolerancia, que pudieran ejercerse sobre personas de origen extranjero. Además, posibilita la tramitación de las solicitudes de justicia gratuita en los casos en que esta pueda ser necesaria, así como la defensa jurídica en juzgados y tribunales en aquellos supuestos de discriminación que revistan relevancia penal. Su ámbito de actuación se extiende a toda la ciudad de Madrid, y se proporciona en los Centros Municipales de Servicios Sociales de los 21 distritos de la ciudad.

El Servicio de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería y para Supuestos de Discriminación, se lleva a cabo mediante convenio de colaboración con el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, con un presupuesto que asciende a **CIENTO CUARENTA Y TRES MIL EUROS (143.000,00€)**. Durante el año 2013 las horas de prestación del servicio en los distritos y en la Oficinas de Información y Orientación ubicadas en Tetuán y Carabanchel, fueron de **TRES MIL CUATROCIENTAS TREINTA Y DOS (3.432)**.

Asimismo, desde el servicio se realiza formación de profesionales que intervienen en el ámbito de la atención social a población inmigrante, a través de la realización de jornadas formativas y cursos sobre materias de extranjería así como actividades de sensibilización.

Durante el año 2013, han estado adscrito al servicio un coordinador y dieciseis juristas del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, con quien el Ayuntamiento tiene suscrito un convenio. Los abogados

que participan en el servicio están especializados en materia de extranjería y discriminación.

⇒ Datos generales de Atención

Durante el año 2013, se han atendido un total de **10.061 consultas** que han abordado los siguientes temas: El número de consultas es diferente del número de usuarios porque, un solo usuario puede realizar diferentes consultas, de ahí la disparidad de las cifras.

- Autorizaciones de residencia y trabajo.
- Renovaciones de residencia y trabajo.
- Arraigo social.
- Reagrupación familiar.
- Asilo, visados, nacionalidad y expulsión.
- Otros (Laboral, penal, civil, contencioso-administrativo, etc.).

Se ha atendido a un total de **5.748 personas** durante el 2013.

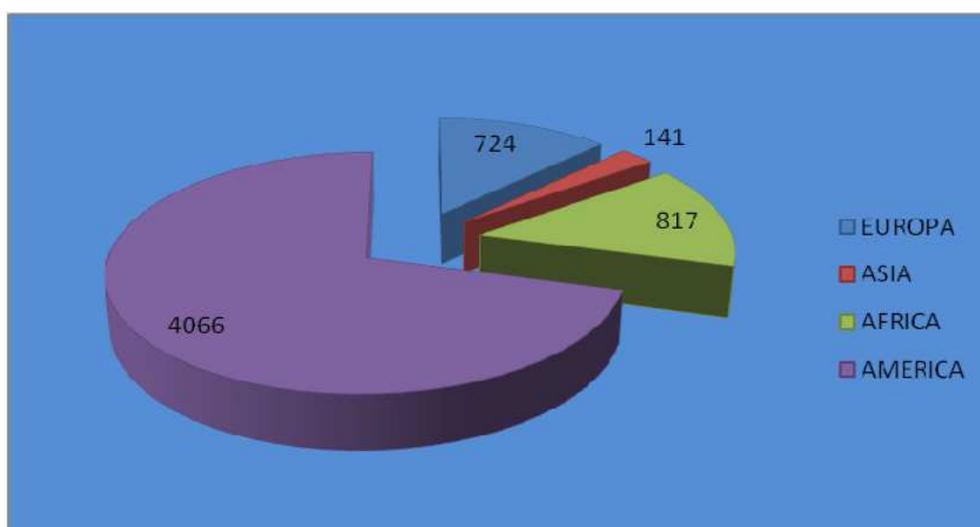
Respecto de los datos por sexo obtenidos este año, podemos constatar que la gran mayoría de las atendidas son mujeres (**3.407**) 59% frente al 41 % de los hombres (**2.341**).

Lo que representa una comparativa con respecto al mismo periodo del año anterior, refleja que ha habido una disminución de los datos generales de atención.

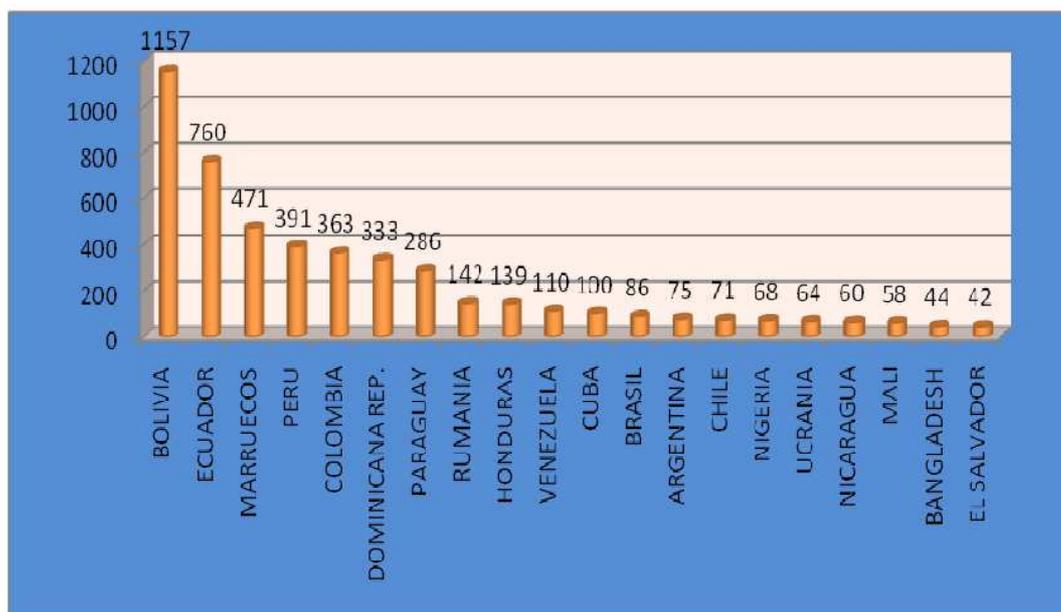
| Nº DE PERSONAS ATENDIDAS EN MATERIA DE EXTRANJERÍA POR EDAD 2013 | |
|---|--------------------|
| Rango de Edad | Nº Personas |
| Menor de 18 | 23 |
| 18-30 | 1.627 |
| 31-50 | 3.489 |
| 51-65 | 521 |
| Más de 65 | 88 |
| TOTAL USUARIOS/AS | 5.748 |

Se puede establecer por tanto que el grueso de usuarios extranjeros que utilizan el servicio están en edad laboral, es un colectivo joven al igual que en años anteriores.

Respecto a las nacionalidades la demanda de atención al servicio ha sido mayoritaria por parte de ciudadanos de América Latina habiéndose atendido a un total de 4.066 personas.



Por nacionalidades, las personas atendidas son:



⇒ **Descripción de los Servicios Prestados.**

Los servicios que se prestan son fundamentalmente la atención de consultas relacionadas con las materias propias del servicio, como la extranjería, la discriminación (xenofobia, transfobia y homofobia) y otros (penal, civil, laboral).

a) Distribución de atenciones de asesoramiento jurídico en **materia de extranjería** prestadas desde el SOJEM:

| Nº DE CONSULTAS ATENDIDAS EN MATERIA DE EXTRANJERÍA. 2013 | |
|--|---------------------|
| Materia de Consulta | Nº Consultas |
| ARRAIGO SOCIAL | 1.349 |
| AUTORIZACIONES DE RESIDENCIA | 646 |
| AUTORIZACIONES DE TRABAJO | 236 |
| RENOVACIONES RESIDENCIA | 679 |
| RENOVACIONES TRABAJO | 1.245 |

| | |
|---|--------------|
| SANCIONADOR | 282 |
| EXPULSIÓN | 262 |
| NACIONALIDAD | 1.581 |
| REAGRUPACIONES FAMILIARES | 582 |
| COMUNITARIOS | 1.127 |
| VISADOS | 219 |
| ASILO | 18 |
| OTROS (DERECHO LABORAL, CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO, CIVIL, PENAL, ETC.) | 239 |
| TOTAL CONSULTAS | 8.465 |

b) Distribución de atenciones en **materia de discriminación**:

| | |
|------------|---|
| HOMOFOBIA | 0 |
| RACISMO | 5 |
| TRANSFOBIA | 0 |
| XENOFobia | 2 |
| OTRAS | 3 |

c) Consultas en otras materias (Civil, Penal y Laboral): En el año 2013 se han realizado **1.586 consultas**.

Desde el servicio se ha prestado asesoramiento sobre justicia gratuita en los casos en que esta ha sido necesaria, y cuando se ha contado con los requisitos legalmente establecidos. Se han atendido un total de **101 solicitudes de justicia gratuita** durante el año 2013.

d) Consultas en Materia de Extranjería de los Profesionales del Ayuntamiento.

Se han atendido un total de **10 consultas** sobre la materia objeto del servicio.

⇒ **Evolución Interanual del Servicio de Orientación Jurídica (2009-2013).**

Durante el año 2013 se observa un descenso en la demanda de atención por parte de la población inmigrante, lo que bien puede interpretarse como un descenso de la presencia de ésta en nuestra ciudad y al aumento de personas nacionalizadas que acceden directamente a los recursos generalizados.

⇒ **Cursos de Formación.**

Durante el 2013 se han llevado a cabo cuatro jornadas técnicas orientadas a profesionales que intervienen con población extranjera desde los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

- “La mujer extranjera en el delito de trata con fines de explotación sexual” – 3 jornadas.
- “Empleadas de hogar extranjeras: cambios normativos y situación actual – 1 jornada.

Se han realizado también dos ediciones del curso “legislación en materia de extranjería y el diagnóstico y detección de la discriminación”. De 21 horas lectivas cada uno. Toda esta formación se ha impartido en la sede del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana registrándose en todos ellos un nivel muy alto de asistencia y participación.

Servicio de Interpretación y Traducción.

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

La interpretación se lleva a cabo telefónicamente por lo que la respuesta de atención resulta ágil y eficaz.

Desde la Dirección General se ha continuado coordinando acciones conjuntas con las Oficinas de Información y Orientación y las personas responsables de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, al objeto de informar a sus profesionales de la utilidad del servicio de interpretación y de su modo de utilización.

Durante el año 2013 se han realizado un total de **370 servicios de interpretación y 10 traducciones de documentos en 56 Centros.**

Se han utilizado un total de **28 lenguas e idiomas.**

Atención residencial para Personas Inmigrantes sin Hogar.

La Red de Servicios Residenciales para Personas Inmigrantes Sin Hogar, además de atender las necesidades prioritarias, tales como alojamiento y manutención, diseñan itinerarios de inserción laboral y social personalizados para lograr la plena integración de las personas inmigrantes en la sociedad madrileña.

En esta red se pueden clasificar los servicios según sean para familias o para personas solas, y a su vez, en ambas categorías, los tipos de recursos se distinguen en Centros de acogida o pisos.

| SERVICIOS RESIDENCIALES PARA FAMILIAS | | |
|--|--|---------------------|
| Tipo de recurso | Programa | Nº de plazas |
| Centros de Acogida | Programa de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes | 223 |
| Pisos | Programa global de acogida | 60 |
| TOTAL PLAZAS FAMILIAS | | 283 |

| SERVICIOS RESIDENCIALES PARA PERSONAS SOLAS | | |
|--|---|---------------------|
| Tipo de recurso | Programa | Nº de plazas |
| Centros de acogida | San Blas | 120 |
| | Vicente Paúl | 15 |
| Pisos | Programa de acogida a personas de origen subsahariano | 22 |
| | Programa de prevención de situaciones de exclusión para jóvenes inmigrantes | 20 |
| | Pisos para población inmigrante | 35 |
| TOTAL PLAZAS PERSONAS SOLAS | | 212 |

| | |
|--|------------|
| TOTAL PLAZAS (Familias + Personas Solas): | 495 |
|--|------------|

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

1. Área social: Es en la que se realiza la primera atención y valoración de las necesidades de cada usuario/a.

Engloba las siguientes acciones:

- Primera acogida en el servicio. Incluye la realización del diagnóstico social de cada caso y el diseño del plan de intervención a seguir.
- Cobertura de las necesidades básicas, especialmente, alojamiento y manutención.

- Información sobre los derechos y deberes que adquieren y protocolos al ingresar en los centros de acogida, así como información sobre los recursos sociales y ayudas existentes en Madrid, transportes y sobre los trámites y gestiones de interés para las personas de origen extranjero.
- Valoración y concesión de ayudas económicas, abono transporte, etc.

2. Área sanitaria: Incluye las gestiones relacionadas con la salud, tales como tramitación de la tarjeta sanitaria, talleres de salud (educación para la salud, higiene, planificación familiar, etc.) y concertación de citas médicas, acompañamientos y mediación en los casos en que se precise.

3. Área laboral y de formación: Parte de estos servicios realizan itinerarios de inserción laboral personalizados a los usuarios, además de ofrecer diversos talleres formativos: alfabetización, español, cultura española, búsqueda activa de empleo, Internet, etc.

Las entidades gestoras de los servicios residenciales para inmigrantes en la creación y mantenimiento de redes de empleo actúan como mediadores laborales cuando es preciso.

4. Área psicosocial: Desde esta área se ofrecen los siguientes servicios:

- Apoyo y terapia psicológica, bien en el propio centro o mediante derivación a los servicios de salud mental públicos o privados.
- Talleres grupales: autocuidado, habilidades sociales, etc.

5. Área jurídica: Se apoya en la realización de los trámites necesarios para regularizar la situación administrativa de las personas acogidas o se deriva a los usuarios y usuarias a otros servicios donde puedan recibir asesoramiento y apoyo en esta materia.

6. Área de mediación y convivencia: En los centros se realizan actividades para fomentar el respeto mutuo entre las diferentes culturas. Con este fin, se realizan salidas de ocio y culturales, talleres de convivencia y acciones de mediación entre usuarios.

7. Área de vivienda: El objetivo final es que las personas acogidas logren la autonomía necesaria para vivir en comunidad. Por este motivo, se realizan las siguientes actividades:

- Información y orientación en materia de vivienda.
- Apoyo, acompañamiento e intermediación en alquileres.
- Ayudas económicas para apoyar la independencia de los servicios.

Durante 2013, han sido alojadas en los servicios residenciales **1.396** personas.

| NÚMERO DE PERSONAS ACOGIDAS EN 2013 | |
|--|--------------------------|
| Servicio | Personas Acogidas |
| CENTRO DE ACOGIDA "SAN BLAS" | 622 |
| PROGRAMA ACOGIDA FAMILIAS EXTRANJERAS | 122 |
| PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES | 455 |
| CENTRO ACOGIDA "CIUDAD LINEAL" | 49 |
| PISOS DE ACOGIDA "HIJAS DE LA CARIDAD" | 64 |
| PROGRAMA DE ACOGIDA A SUBSAHARIANOS | 54 |
| PROGRAMA JÓVENES NO ACOMPAÑADOS | 30 |
| TOTAL | 1.396 |

La cifra total de personas atendidas, incluyendo Centros de Día y Comedor, ha ascendido a **4.038** personas.

Servicios residenciales para familias inmigrantes.

Proyecto de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes.

Este programa se realiza mediante convenio de subvención con la entidad ACCEM.

Durante 2013, este programa ha acogido a **144** familias (**455** personas) de 35 nacionalidades distintas, entre las cuales predominan las familias de origen rumano y búlgaro (99 y 90 personas respectivamente) seguidas de las procedentes de Marruecos (79).

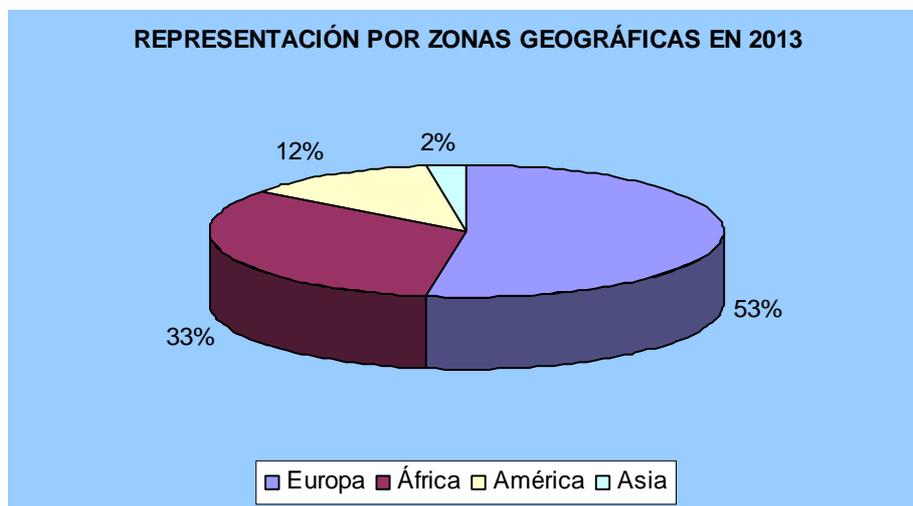
Este servicio, especializado en acoger a familias pertenecientes a minorías étnicas del este de Europa, ha acogido a 38 familias de estas características de las cuales 20 pertenecían a minorías étnicas procedentes de Bulgaria y, el resto, de Rumania.

Este año ha continuado la tendencia iniciada en años anteriores de demanda creciente por parte de familias monoparentales. Así, el 33% de las familias acogidas pertenecían a esta categoría. Suponen un total de 48 familias de las cuales tan sólo 4 estaban lideradas por varones. En el caso de las familias monoparentales, la nacionalidad más representada ha sido la marroquí, seguida de la española (personas de origen extranjero que han adquirido recientemente la nacionalidad española).

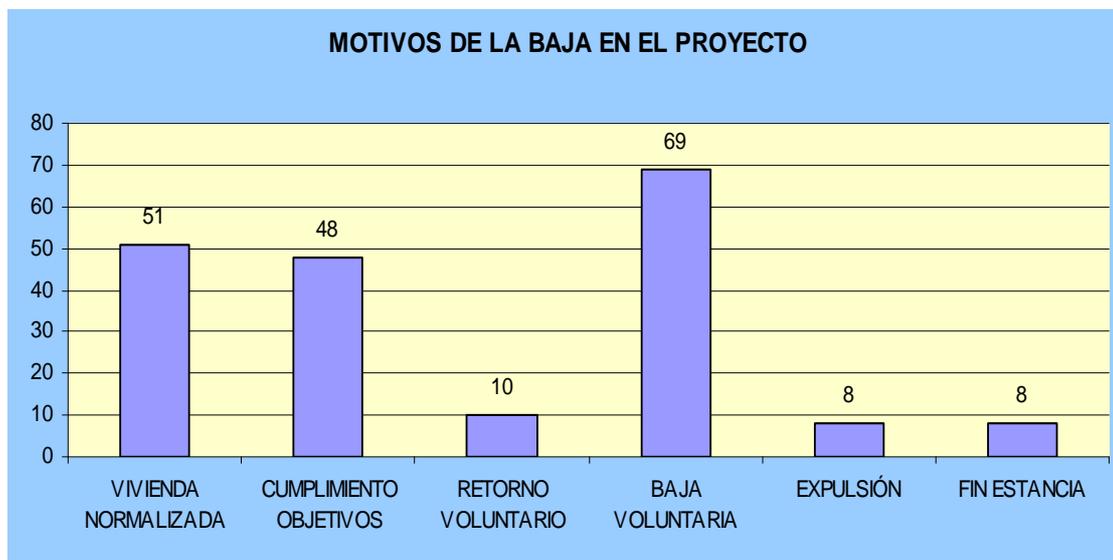
Este programa realiza una intervención integral con las personas acogidas, con dos niveles diferenciados de atención:

1.- El primer nivel, denominado “Preparación de integración en la sociedad”, se realiza en los centros de acogida temporal de San Roque y Valdelatas ubicados en el distrito de Fuencarral - El Pardo. Entre ambos centros tienen capacidad para alojar a 52 familias (208 personas). Durante 2013, han sido

acogidas en este nivel **129** familias, **406** personas. La representación de estas familias por área geográfica es la siguiente:



En 2013, han causado baja de este servicio 194 personas. El 51% de las personas acogidas ha permanecido durante todo el proceso de intervención en el programa y ha cumplido con los objetivos marcados. Otro 40%, ha optado por buscar otras alternativas en otras comunidades o, bien, ha retornado a su país de origen antes de concluir la intervención. Tan sólo 8 personas agotaron el periodo de estancia sin involucrarse en el proceso de intervención y otras 8 han sido expulsadas. Se resalta que el 26% ha accedido a una vivienda normalizada.



2.- El segundo nivel, “Integración en la comunidad”, se lleva a cabo en las 22 plazas de las que dispone este proyecto distribuidas en tres pisos, denominados en el programa “pisos de autonomía”.

Se incluyen en este segundo nivel a las familias que han logrado salir de los centros para vivir en pisos alquilados por los usuarios a propietarios privados, pero con apoyo económico y técnico del proyecto. Esta modalidad se denomina “pisos en comunidad”.

El acceso tanto a los pisos de autonomía como en comunidad se hace desde los centros de acogida, una vez que la familia ha conseguido los objetivos propuestos en su diseño de intervención social en el primer nivel. En ningún caso se accede directamente a pisos.

Las familias atendidas en este segundo nivel han sido 57 (20 familias en pisos de autonomía y 37 en pisos en comunidad).

Durante 2013 desde este proyecto se han realizado en ambos niveles, las siguientes intervenciones:

⇒ **Área social.**

El Diseño de Intervención Social se realiza con todas las familias atendidas. Al igual que en el Programa de Acogida para Familias Extranjeras es preciso tener en cuenta que, en los centros de acogida a familias, la intervención es más compleja al elaborarse un diseño de intervención tanto a la familia en su conjunto como a cada uno de sus miembros, por lo que el número de intervenciones resulta difícil de cuantificar.

Dentro de esta área se han realizado, entre otras, gestiones tales como el empadronamiento (108), tramitación de la tarjeta de la seguridad social (40) o apoyo en la tramitación del RMI (47). También se valoran las ayudas económicas que se asignará a cada familia en función de las necesidades con cargo a este proyecto (abono transportes, alimentación, medicamentos....).

⇒ **Área sanitaria.**

Este proyecto realiza las gestiones oportunas para facilitar que las personas acogidas accedan a la atención sanitaria en los servicios públicos de la zona: se tramitan las tarjetas sanitarias (44), citas médicas (829), acompañamientos (107), etc.

⇒ **Área laboral.**

Las personas adultas reciben información y orientación para lograr la inserción laboral. Este proyecto cuenta, además, con un espacio infantil para niños de 0 a 3 años que facilita que padre y madre puedan salir a buscar empleo o trabajar cuando encuentran empleo.

Durante 2013, se ha conseguido empleo a 77 personas. Sin embargo, las características actuales del mercado laboral han hecho que la mayoría de estos empleos fueran de carácter temporal. No obstante, se considera un éxito en sí mismo el facilitar a los usuarios del programa experiencia laboral.

⇒ **Área vivienda.**

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

⇒ **Área de convivencia.**

Se han realizado cerca de 400 talleres con los objetivos de trabajar valores como la interculturalidad, habilidades sociales, autoestima e igualdad de género.

Por otro lado, se han realizado más de 150 sesiones destinadas a informar a las familias sobre las normas de los espacios infantiles y profundizar en los conocimientos del funcionamiento de los electrodomésticos, correcto mantenimiento de los espacios comunes y de los pisos tutelados, conocimiento del barrio y del sistema sanitario, transportes, y pautas de actuación en caso de accidentes domésticos y factores de riesgos.

Por último, se han realizado diversas celebraciones para fomentar la interculturalidad a través del conocimiento de otras culturas, diferentes costumbres y modos de vida como una forma de enriquecimiento personal. Así, se ha fomentado la tolerancia y se ha promovido la interculturalidad y el intercambio a través de talleres en los cuales se celebran días tan señalados como: Día de la Diversidad Cultural, Día Internacional Del Refugiado, Días Internacionales de los países, Día de la Madre, Día del Padre, el 8 de Marzo “Día Internacional de las Mujeres” o “Martisor”, Día Internacional de la etnia gitana o la Pascua Ortodoxa.

Se han realizado talleres de manualidades, teatro y expresión artística dirigidos a menores para fomentar el desarrollo de la capacidad creadora y estimular el pensamiento divergente.

Desde los Centros de Acogida, se han realizado actividades extraescolares con el objetivo de unir educación y diversión, ofreciendo un amplio abanico de actividades lúdicas, formativas y deportivas, que se adaptan a las necesidades de los menores atendiendo a sus gustos, intereses y carencias.

Programa de Acogida a Familias Inmigrantes.

Este programa se realiza mediante convenio de subvención con la entidad Cruz Roja Española - Asamblea de Madrid.

Desde este año, se detectó un descenso de familias recién llegadas a nuestra ciudad pero, a su vez, un aumento de las familias solicitantes de alojamiento. Se trata de familias con periodos de media y larga estancia en España que tras perder sus empleos no pueden afrontar los gastos para cubrir las necesidades más básicas. La estancia en estos pisos les permite mantener el estilo de vida normalizado que habían logrado hasta que encuentren de nuevo sus propios medios de vida.

Durante 2013, se han recibido 152 solicitudes de acceso. Se ha atendido a un total de **40** familias, **122** personas, de las cuales 63 son menores de edad y, el resto, personas de edades comprendidas entre los 18 y 50 años. El 80% procedían derivados de los servicios sociales municipales.

En este año, se han producido altas nuevas de 23 familias. El acceso a este programa se ha producido mediante informe social remitido por Servicios Sociales, Cruz Roja y otras ONG.

El número de mujeres adultas atendidas (40) duplica al número de hombres atendidos (19). Esto se debe a que el 60% de las familias acogidas son monoparentales, una tendencia que se viene observando en este servicio desde hace cuatro años.

Las personas atendidas procedían de 24 nacionalidades diferentes. Las nacionalidades más representadas han sido la ecuatoriana (15 personas), la marroquí (13) y la nigeriana (12 personas).

Durante 2013, el 56% de las personas atendidas han accedido a una vivienda autónoma y un 36% ha cumplido los objetivos del proyecto o ha optado por otras alternativas a su situación (retorno, otras comunidades autónomas).

⇒ **Área social.**

Se han realizado todos los trámites necesarios para la escolarización de aquellos menores que lo han precisado.

⇒ **Área laboral.**

Todas las personas adultas han recibido asesoramiento y orientación individualizada en materia de inserción laboral. Concretamente, han sido 133 los adultos atendidos en esta área.

⇒ **Área de vivienda.**

Con el fin de favorecer el acceso a una vivienda normalizada, se realizan actividades informativas y de asesoría. Algunas de las realizadas en 2013 son las siguientes:

| | |
|--|------------|
| Orientación e Información en materia de vivienda | 110 |
| Taller de vivienda (leyes, contratos etc) | 11 |
| Intermediación y Coordinación | 24 |
| Prestaciones económicas de apoyo al alquiler | 7 |

Servicios residenciales para personas inmigrantes solas.

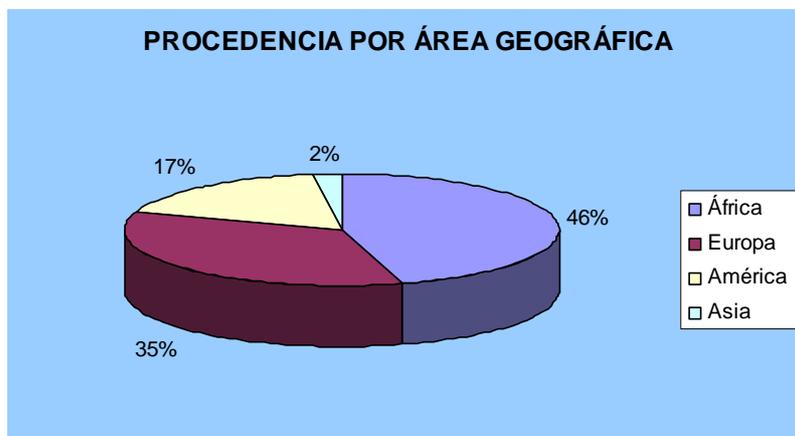
Centro de acogida temporal San Blas

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

Este centro dispone de 120 plazas, 106 para hombres y 14 para mujeres. En 2013 se han acogido a 622 personas, de las cuales 559 eran hombres y 63 mujeres. El grado de ocupación de las plazas femeninas ha sido del 87%. En el caso de las masculinas, del 96,45%.

Este centro reserva 5 plazas para atender situaciones de emergencia detectadas por el Samur Social. Del total de varones atendidos, 86 personas han sido alojadas en estas plazas.

Durante 2013, han ingresado en el centro personas procedentes de 76 nacionalidades diferentes. Entre las plazas ordinarias, las nacionalidades con más representantes han sido la rumana (84 personas), la marroquí (77) y la búlgara (42). Por áreas geográficas, el continente más representado ha sido África con un total de 243 representantes procedentes de 34 países distintos. La distribución de las personas acogidas en plazas ordinarias se aprecia en el gráfico siguiente:



En las plazas de emergencia, se han acogido a 86 personas atendidas por el Samur Social procedentes de 34 nacionalidades distintas, siendo la rumana la más representada (19%).

Respecto a la edad, en 2013, el 57,8% han sido personas de entre 31 y 50 años y 97 personas, mayores de 51 años.

Desde este servicio, se han realizado las siguientes prestaciones:

⇒ **Área social.**

A todos los usuarios se les proporciona alojamiento y manutención (desayuno y cena en el propio centro y la comida en el Comedor de Cruz Roja de la Calle de Canarias, salvo que las personas no puedan desplazarse, en cuyo caso se les facilita la comida en el centro). Asimismo, se les facilita a los usuarios un kit con todo lo necesario para su aseo personal.

En 2013 se han facilitado 415 prestaciones complementarias, fundamentalmente para transportes pero también para otras necesidades tales como gafas, tasas administrativas o ayudas de alquiler.

⇒ **Área laboral.**

Desde esta área, se orienta e informa para facilitar el acceso de los usuarios al mercado laboral. Las principales actividades en esta área han sido las siguientes:

| ACTIVIDAD | PERSONAS ATENDIDAS |
|---|--------------------|
| Taller español | 167 |
| Entrevistas individuales empleo | 192 |
| Talleres de información y orientación laboral | 34 |
| Talleres de información laboral | 82 |

⇒ **Área sanitaria.**

Este centro residencial se coordina con el Centro de Madrid Salud (CMS) de San Blas para la realización de revisiones ginecológicas y de talleres de promoción de la salud para todas las personas acogidas, especialmente, con las mujeres.

⇒ **Área psicosocial.**

El área psicosocial está coordinada por la psicóloga del Centro. Durante 2013, se han realizado 451 intervenciones individuales. Asimismo, se han realizado más de 30 talleres sobre habilidades sociales, autoestima, relajación, autoayuda, autocontrol, comunicación, etc. Se han realizado tres talleres específicos sobre igualdad de género.

En los supuestos de residentes que han necesitado tratamiento farmacológico, además del tratamiento psicológico, han sido derivados a los Servicios Especializados de Salud Mental o, si carecían de tarjeta sanitaria, al dispensario médico San Antonio.

⇒ **Área de convivencia.**

El área de mediación está compuesta por 8 mediadores sociales, que ejercen funciones relacionadas con la convivencia en el centro.

Centro de acogida Vicente de Paúl.

Está en funcionamiento en desarrollo del convenio de subvención con las Hijas de la Caridad. Tiene como objetivo atender a personas inmigrantes sin responsabilidades familiares en situación de exclusión social.

Dispone de 15 plazas, 11 para hombres, 3 para mujeres y 1 para casos de emergencia. La distribución de plazas masculinas y femeninas puede variar en función de la demanda. Este centro permanece abierto de 17:30 h. de la tarde a 10:00 h. de la mañana.

Durante 2013, han sido acogidas **49** personas (45 hombres y 4 mujeres procedentes de más de 20 nacionalidades diferentes. De las personas acogidas, 36 han concluido su proceso en este centro de acogida, de las cuales el 64% ha cumplido con los objetivos propuestos.

Los usuarios reciben información y orientación, acompañamiento en gestiones, apoyo en la realización de trámites administrativos y derivación a otros recursos cuando se estima conveniente.

Programa de Acogida Temporal y Atención a Personas de Origen Subsahariano.

El programa de Acogida temporal y atención a personas de origen subsahariano se presta en el marco del convenio de subvención con la entidad Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).

Este servicio ha dispuesto de tres pisos tutelados, con un total de 23 plazas, destinadas a usuarios originarios del África Subsahariana.

En 2013, se ha acogido a **54** personas (48 hombres y 6 mujeres) procedentes de 19 nacionalidades africanas diferentes, siendo también en este servicio, la nacionalidad maliense la más representada.

Como dato significativo, el 52% de los jóvenes acogidos ha causado baja por acceder a una vivienda normalizada.

⇒ **Área social.**

Una vez que los jóvenes han accedido a los pisos, inculcarles la necesidad de ahorro es uno de los objetivos fundamentales, también junto con la necesidad de lograr y mantener un empleo.

Como ejemplo de algunas de las acciones realizadas, se han prestado 287 ayudas para transporte y se han realizado 151 gestiones para tramitación de documentación.

⇒ **Área sanitaria.**

Durante este año, se ha reforzado la intervención realizada dentro del proyecto encaminada a abordar la salud de los usuarios y usuarias, fundamentalmente desde una perspectiva de promoción de la salud y prevención de enfermedades. Se ha realizado un trabajo coordinado con los Centros Municipales de Salud, durante el primer trimestre, con el Centro de Villa de Vallecas y, durante el segundo, con los CMS de Villaverde y Centro de Madrid Salud Internacional.

Las actuaciones que se han llevado a cabo desde el proyecto han sido las siguientes:

- Se ha facilitado información sobre el acceso al sistema sanitario, detección de posibles patologías graves, acompañamientos a recursos sanitarios en todos los casos necesarios, así como

nociones y pautas básicas de prevención de enfermedades, tanto a nivel individual como grupal a través de los talleres de salud.

- Derivación a otras organizaciones sanitarias especializadas en los casos de no tener acceso a los Servicios Públicos Normalizados.
- Acceso a los Servicios Públicos de Salud y correspondiente atención, en algunos casos de urgencia, en otros por enfermedades comunes: Centros de Salud de Atención primaria, Centros de Especialistas.
- Acompañamientos.

⇒ **Área laboral.**

La atención laboral a las usuarias y los usuarios acogidos en este programa se ha realizado en una doble vertiente: por un lado, se ha trabajado la orientación y la capacitación prelaboral a través de itinerarios personalizados y, por otro lado, a través de la formación grupal y apoyo a las iniciativas de autoempleo.

A nivel grupal, todos los usuarios han participado en el curso de Búsqueda Activa de Empleo.

⇒ **Área psicosocial.**

Se ha prestado terapia psicológica y dentro del área se han realizado 595 intervenciones. Los casos en los que se ha detectado necesidad de apoyo farmacológico han sido derivados a los recursos de salud mental pertinentes.

⇒ **Área de convivencia.**

Se ha detectado que los usuarios de este programa, incluyendo aquellos que llevan más de tres años en España, se han mantenido apartados del resto de la comunidad madrileña, participando en redes sociales exclusivamente compuestas por personas inmigrantes.

Esta situación contribuye a mantener y reforzar prejuicios y estereotipos tanto por parte de la población autóctona hacia el colectivo subsahariano como viceversa.

Se han organizado 51 actividades deportivas, culturales y de ocio para favorecer la convivencia que han contado con más de 370 participantes.

También se han realizado 35 sesiones sobre talleres de habilidades sociales para favorecer la convivencia.

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

Este servicio se presta en el marco del convenio de colaboración con la entidad Mercedarios Provincia de Castilla Comunidad suscrito anualmente desde el año 2000. Dispone de 20 plazas distribuidas en 3 pisos.

Durante 2013, **30** jóvenes han sido acogidos en estos pisos y se ha seguido realizando seguimiento sobre otros 54 acogidos en años anteriores. El 73,3% de ellos, han sido menores de 21 años. El resto, han sido jóvenes de entre 22 y 25 años.

Por otro lado, 10 usuarios han causado baja en este servicio, 7 de ellos por cumplimiento de objetivos (han podido alcanzar un estilo de vida normalizado y autónomo); Un joven decidió emigrar a otro país europeo y, los dos restantes, fueron expulsados por no cumplir las normas elementales.

A los jóvenes inmigrantes acogidos a este Programa se les ha prestado los siguientes servicios:

⇒ **Área social.**

Les garantiza la cobertura de sus necesidades básicas. Cubiertas éstas, es prioritario obtener la documentación que les permita una estancia regularizada en nuestro país.

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

⇒ **Área sanitaria.**

Los jóvenes que cuentan con Autorización de Residencia tienen derecho a asistencia sanitaria pública. Los trámites realizados han sido el cambio de Centro de salud o la renovación de la tarjeta sanitaria.

A todos los residentes se les ha realizado analíticas para iniciar el seguimiento de su estado de salud, así como la actualización de su cartilla de vacunación.

Los jóvenes que sólo cuentan con pasaporte como única documentación, han sido registrados en el SIP CIBELES, en el centro de salud de zona para la atención en caso de urgencias, en Centros de Atención Primaria y hospitalarios.

Como acciones a destacar durante el año 2013, señalamos:

- Madrid Salud Internacional: Se ha establecido cauces para la derivación al programa de Tuberculosis.

- Centro Joven Madrid Salud: Se ha organizado un taller de educación afectivo sexual, “Nuevas Masculinidades”. El taller se desarrolló en dos sesiones, trabajándose contenidos de prevención de ETS y de educación sexual desde un enfoque emocional y de género.

⇒ **Área psicosocial.**

En esta área, la psicóloga del centro es la encargada de realizar la primera valoración de salud mental del residente. En el caso de que se requiera intervención psicológica, la terapeuta se coordina con el educador de referencia del joven para establecer los cauces para la orientación en la intervención psicoeducativa, la periodicidad de las citas con el beneficiario y el calendario de actuaciones.

Durante el año 2013, nueve jóvenes han recibido atención psicoterapéutica por diferentes motivos.

⇒ **Área laboral.**

Se elabora para cada joven un protocolo de actuación, que dependerá de la documentación en el momento de su ingreso y de la formación y aprovechamiento de recursos formativos en su trayectoria en España. Se valora la derivación a la Técnico de empleo para iniciar BAE o a la educadora del área de Integración en el caso de que presente necesidades formativas.

Se trabaja con el Centro de Adultos de Joaquín Sorolla; en el momento en que un nuevo beneficiario ingresa en este recurso, se le acompaña al centro de adultos para la realización de la prueba de nivel.

Además, se han realizado talleres de alfabetización digital, talleres de habilidades sociales y los residentes han realizado formación como camareros, ayudantes de pescadería o elaboración de galletas.

A finales de 2013, 12 jóvenes residentes estaban trabajando.

⇒ **Área jurídica.**

Muchos jóvenes extutelados han conseguido regularizar su situación administrativa pero se encuentran con barreras debido a los plazos necesarios para la resolución de la documentación necesaria mediante la obtención de un contrato de trabajo, que les posibilite tramitar la autorización de residencia por Autorización de residencia y trabajo.

Las actuaciones realizadas han sido las siguientes:

| | |
|--|-----|
| Acompañamiento y seguimiento en la tramitación del proceso de regularización | 104 |
| Mediación en Delegación de Gobierno sobre casos de regularización | 29 |
| Arraigos obtenidos | 4 |
| Renovación AR presentada | 11 |
| Asistencia jurídica (JUICIOS) | 10 |
| Taller sobre regularización | 6 |
| Citas con la abogada de la entidad | 22 |

⇒ **Área de convivencia.**

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

- Acciones para la adquisición de Habilidades Sociales, que se realiza tanto en tutorías individualizadas, como en talleres grupales.

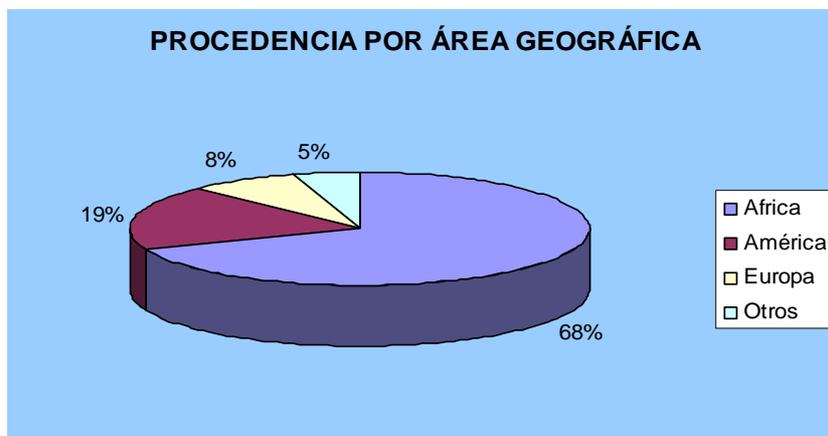
- Asambleas semanales. En ellas participan todos los jóvenes del recurso residencial junto con el equipo educativo.
- Habilidades de autonomía doméstica: limpieza de los pisos, la cocina, las compras necesarias, las pequeñas reparaciones en el entorno del hogar e infinidad de pequeñas destrezas tan necesarias como saber poner una lavadora.
- Los pactos de ahorro. Comienzan con la apertura de una cuenta bancaria, cuando los jóvenes comienzan a percibir ingresos, pasan por un proceso de concienciación sobre la importancia de la elaboración de presupuestos. La asignación de dicha ayuda se adapta en función del nivel de autonomía en el que se encuentre cada residente.
- Monográficos educativos: pequeños monográficos entre otros sobre salud, afectivo-emocional, convivencia, laboral, medioambiente, participación social...
- Búsqueda de vivienda. Cuando el joven en acogida ya dispone de un trabajo estable y se concreta con él su fecha de salida, se inicia la orientación para la futura búsqueda de vivienda. El educador ubica al beneficiario sobre los barrios o municipios más económicos y más cercanos a su lugar de trabajo en sus primeros momentos de autonomía, se les orienta hacia la búsqueda de habitaciones en pisos compartidos. La mediación educativa con los propietarios y vecinos es imprescindible y va dirigida a superar las desconfianzas.
- Ocio y Tiempo Libre. Se trabaja para organizar un ocio educativo y saludable, que además permita a los jóvenes divertirse. Entre las actividades de ocio realizadas, el fútbol ha sido la que ha contado con más participantes.

- Los jóvenes también participan en la denominada “Escuela de Solidaridad” con el fin de favorecer la corresponsabilidad social.
- Proyecto de formación de cuidadores: se ha realizado un taller inicial con los 4 cuidadores del programa durante el mes de marzo.
- Se han realizado más de 30 actividades deportivas, celebraciones de días conmemorativos y actividades culturales.

Pisos para la población inmigrante.

Este servicio forma parte del Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante realizado mediante convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y las Hijas de la Caridad San Vicente de Paúl. Cuenta con 35 plazas de acogida distribuidas en 6 pisos: cuatro pisos destinados a hombres solos, uno para mujeres solas con hijos y otro con capacidad para alojar a una familia. Es requisito previo para acceder a estos pisos que las familias y personas acogidas cuenten con algún tipo de ingreso.

Durante 2013, han sido acogidas en los pisos **64** personas procedentes de 22 nacionalidades diferentes. Predominan las personas procedentes de África, especialmente las originarias de Malí, que suponen el 28,12% del total de acogidos.



En 2013, han causado baja en este servicio 31 personas. El 19% han accedido directamente a una vivienda normalizada y 50% ha causado baja por cumplimiento de objetivos.

Este servicio, al igual que el resto de los programas de acogida, proporciona información y apoyo en las áreas siguientes:

⇒ **Área social.**

Las personas que acceden a estos pisos dentro del Programa Integral para Población Inmigrante han de contar con ingresos propios aunque sean escasos. Al acceder a los pisos se garantiza el alojamiento por un periodo de seis meses, que puede ser prorrogado si así lo valora el equipo técnico.

Además del diseño de intervención social se realizan reuniones tanto individuales como grupales, con el fin de valorar el cumplimiento de objetivos, consensuar nuevas metas, resolver conflictos y mediar en el establecimiento de turnos de limpieza, cocina y en las normas básicas de convivencia en los pisos.

⇒ **Área laboral.**

Las personas acogidas en estos pisos han de encontrarse activas laboralmente.

Centro de Día y Comedor Social.

El Centro de Día y el Comedor Social son dos servicios incluidos mediante convenio de colaboración con la entidad Hijas de la Caridad San Vicente de Paúl.

El Centro de Día tiene como objetivo posibilitar la promoción e integración de las personas más desfavorecidas a través de la atención, orientación, información y derivación a otros recursos así como desde los distintos talleres y servicios.

El Comedor Social tiene como objetivo posibilitar la cobertura de las necesidades básicas de alimentación, ofreciendo un espacio digno, un punto de acogida y una referencia para el posterior seguimiento.

Durante 2013, han sido atendidas en estos servicios 2.642 personas distintas de más de 70 nacionalidades diferentes, siendo las más representadas Ecuador, Bolivia, Marruecos, Rumania y Bulgaria.

Desde este servicio se han proporcionado las siguientes atenciones:

⇒ **Área social.**

Se han realizado 2.373 entrevistas y se ha apoyado entre otras las gestiones de tramitaciones de retorno voluntario, ingresos en residencias, empadronamientos, información y orientación sobre otros recursos sociales, asesoramiento en materia de extranjería, tramitación de tarjeta sanitaria. Además, este centro ha ofrecido los siguientes servicios:

| SERVICIOS OFRECIDOS | Nº ATENCIONES |
|---------------------|---------------|
| Raciones Comedor | 103.723 |
| Peluquería | 109 |
| Duchas y Lavandería | 4.485 |

⇒ **Área laboral.**

Las ofertas que se reciben, principalmente, de servicio doméstico y cuidado de personas mayores, por lo que se logra emplear fundamentalmente a mujeres extranjeras.

Formación.

Desde el Departamento de Inmigración se incorpora una línea de formación que incluye servicios independientes, pero su resultado redundará en un mejor estado de la convivencia de la ciudad.

Estos servicios están destinados a los siguientes grupos:

1. Funcionarios del Ayuntamiento de Madrid, especialmente, trabajadores sociales.
2. Personas extranjeras.

Programa Municipal de Formación Interna en Inmigración e Interculturalidad.

El objetivo del curso es dotar a las trabajadoras y los trabajadores sociales de las herramientas y conocimientos necesarios para atender a la población inmigrante y garantizar así la calidad en la atención a todas las personas madrileñas.

En 2013 se han realizado dos ediciones de este curso, a las que han asistido 61 profesionales municipales y se han impartido las siguientes materias:

- Perfil sociodemográfico de la ciudad de Madrid. Implicaciones sociales de la inmigración
- Políticas Municipales y servicios municipales en inmigración.
- Intervención social con inmigrantes.

- Claves para mejorar la comunicación intercultural.
- Derechos de las personas extranjeras en España. Arraigo, Reagrupación, Tarjeta de residencia, Nacionalidad. Régimen sancionador.

Como novedad, durante este año, el curso ha incluido visitas al Centro de Acogida San Blas y a las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha colaborado en el diseño y la aportación de formadores al curso de “Atención al ciudadano inmigrante” organizado por la Subdirección General de Atención al Ciudadano y destinado al personal funcionario de las Oficinas de Atención al Ciudadano. En 2013 se ha realizado 1 sesión a la que asistieron un total de 21 personas.

Formación en Lengua Española.

La formación en español se facilita fundamentalmente desde los servicios de acogida y desde las Oficinas de Atención para la Integración de la Población Inmigrante.

➤ **Servicios de Acogida.**

Durante 2013, se han proporcionado los siguientes servicios de formación en español:

| SERVICIO | Nº ASISTENTES |
|---|---------------|
| PROGRAMA INTEGRAL DE ACOGIDA A PERSONAS INMIGRANTES. | 15 |
| CAT SAN BLAS (CRUZ ROJA). | 167 |
| 00PROGRAMA DE ACOGIDA PARA FAMILIAS INMIGRANTES (CRUZ ROJA). | 66 |
| PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES. | 178 |
| PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE JÓVENES INMIGRANTES. | 64 |

➤ **Clases de Español desde Oficinas de Información y Orientación para la Integración.**

Las clases de español que son impartidas desde las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante tienen en cuenta la perspectiva humanista que contempla el Plan curricular del Instituto Cervantes, que sitúa al alumnado en el centro del proyecto educativo.

Los horarios en los que se han impartido las clases han sido los siguientes:

- De lunes a jueves: a las 10 horas, a las 12 horas y a las 16 horas.
- Viernes: a las 12 horas.
- Domingos: a las 10 horas en una de las oficinas.

Los grupos se han organizado según los niveles que se establecen en el Marco Común Europeo de las Lenguas, atendiendo especialmente a los niveles básicos A1 y A2 para cubrir las necesidades más elementales de comunicación e introduciendo por primera vez el nivel B1 dirigido a aquellas personas que habiendo superado el nivel más elemental han querido seguir profundizando en el estudio de la lengua española.

La duración de los módulos es de un mes. Si bien, existe flexibilidad en los horarios en función del proceso evolutivo en el aprendizaje.

Para facilitar el aprendizaje de las clases de español, se han diseñado y elaborado manuales didácticos, adaptados a las necesidades de las personas inmigrantes. Cada manual se corresponde con dos niveles de comprensión y es entregado a todas las personas asistentes a los cursos para que puedan seguir las clases y realizar los ejercicios. En estos manuales se ha incorporado un objetivo transversal con contenidos sobre convivencia social intercultural, integrados de manera práctica y amena en los temarios.

Las clases se configuran para dotar de herramientas lingüísticas a las personas y las temáticas giran en torno a situaciones recurrentes en la vida de una persona recién llegada.

Actualmente la mayor parte de los alumnos que asisten a los cursos proceden de Asia, África subsahariana, Unión Europea y la Europa Extracomunitaria y en menor medida de América Latina y el Magreb.

En el transcurso del año se han ido introduciendo sesiones destinadas a proporcionar información de utilidad sobre diversas cuestiones relacionadas con los procesos de integración social.

En cuanto a los datos registrados en el servicio, se han contabilizado un total de **2.820** personas, destacando, en las clases una mayor presencia de mujeres (1.644) respecto a hombres (1.176). Se ha apreciado un notable incremento del alumnado varón respecto al año anterior.

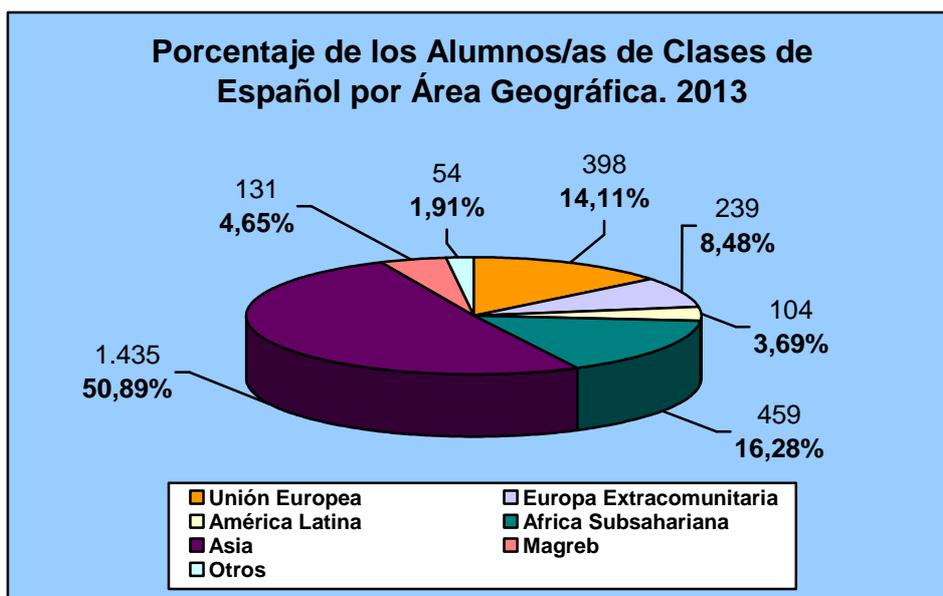
Por rangos de edad, destacan las personas jóvenes entre los 18 y los 30 años:

| EDADES DE LOS ALUMNOS/AS DE LAS CLASES DE ESPAÑOL. 2013 | |
|--|----------------------|
| Edad | Nº Alumnos/as |
| < 18 años | 73 |
| 18-30 años | 1.500 |
| 31-50 años | 1.059 |
| 51-65 años | 188 |
| > 65 años | - |
| TOTAL | 2.820 |

Por nivel de estudios destaca la presencia de alumnos/as con formación universitaria, que ha representado un 53,23% sobre el total.

| NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS ALUMNOS/AS DE LAS CLASES DE ESPAÑOL 2013 | | |
|--|----------------------|-------------------|
| Nivel de Estudios | Nº Alumnos/as | Porcentaje |
| Educación Primaria | 409 | 14,50% |
| Educación Secundaria | 858 | 30,43% |
| Formación Profesional | 8 | 0,28% |
| Bachillerato | 6 | 0,21% |
| Formación Universitaria | 1.501 | 53,23% |
| Sin Estudios | 15 | 0,53% |
| No Consta | 23 | 0,82% |
| TOTAL | 2.820 | 100% |

Por zonas geográficas de los alumnos/as que han asistido a los cursos de español se observa una mayor presencia de personas procedentes de Asia:



Integración Social y Convivencia

Se incluyen los servicios de dinamización cuya finalidad es promover las relaciones de convivencia entre toda la población madrileña, inmigrante y autóctona y prevenir situaciones de conflicto.

A lo largo de este año han actuado dos programas con estas características que han intervenido coordinadamente, para aumentar su eficacia y conseguir un mayor servicio a la ciudadanía madrileña:

1.- Servicio de Convivencia en Parques y Canchas Deportivas (CPCD).

Consiste en la realización de actividades de intermediación intercultural en los parques y canchas deportivas de Madrid, para prevenir los posibles conflictos de convivencia que puedan producirse, promover la convivencia ciudadana y fomentar las relaciones sociales interculturales; sensibilizar a los/as vecinos/as en el uso adecuado de los parques y canchas deportivas a través del conocimiento de las normativas vigentes y el respeto mutuo entre personas de diferentes culturas que hacen uso de estos espacios; informar a los/as usuarios/as sobre los recursos sociales de la zona.

Actividades:

La intervención con los usuarios y usuarias se ha realizado mediante las siguientes actividades:

- a) Formación a la población inmigrante.
- b) Sensibilización y difusión de valores culturales y aprovechamiento de recursos.
- c) Promoción de alternativas de ocio.
- d) Colaboración con los Servicios Municipales.

Metodología:

Este programa ha sido desarrollado con una metodología participativa, que se inicia con el análisis de la realidad del territorio y la población a la que ha ido dirigido, el contacto con los usuarios y la coordinación con otras entidades e instituciones ubicadas en la zona de intervención. Ha promovido la participación de la población en el desarrollo de actividades lúdicas, deportivas, culturales y formativas.

Este programa tuvo una vigencia del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2013.

Desarrolló su actividad en los distritos de: Tetuán, Centro, Arganzuela, Carabanchel, Latina, Usera, Villaverde, Villa de Vallecas, Puente de Vallecas, Ciudad Lineal y Vicalvaro.

Tipos de intervenciones.

1.- Intervenciones Individuales.

En el periodo de desarrollo del programa se han atendido a **1.972** profesionales y **4.639** usuarios, de los cuales, **1.509** han sido autóctonos y **3.130** inmigrantes, realizándose un total de **4.796 intervenciones**.

2.- Intervenciones Grupales:

Se han atendido a **1.128 grupos**, **123 formales**, que suponen el 10,9% y **1.005 informales**, que suponen el 89,1% del total.

3.- Actividades:

En el periodo de vigencia del proyecto se han realizado un total de 469 actividades (Talleres, jornadas, encuentros, actividades deportivas y actividades culturales) en las que han participado directamente 21.682 **usuarios** y han asistido a la misma, (sin participación directa) 21.606 **personas**.

2.- Servicio de Dinamización Vecinal (SDV).

Tiene por objetivo contribuir a la convivencia armoniosa y enriquecedora entre todos los vecino/as de los barrios, independientemente de su lugar de origen, cultura, religión, ideología o raza. Está orientado a prevenir conflictos que puedan constituir riesgo para el equilibrio, bienestar, y convivencia de los vecinos, evitando actitudes xenófobas y promoviendo la superación de las mismas. Este objetivo se articula a través de una metodología basada en la dinamización y mediación comunitarias.

Las acciones que lleva a cabo el SDV tienen como personas destinatarias a vecinos y vecinas, tanto autóctonos como de origen extranjero, de los barrios donde desarrolla su actividad. El Servicio de Dinamización Vecinal tiene, por tanto, un **carácter universal**, al no limitar su intervención a una franja de edad determinada, país de origen, sexo o grupo.

Para la consecución de este objetivo el servicio cuenta con un equipo de **13 dinamizadores vecinales**.

Los dinamizadores del servicio están distribuidos en 20 barrios y 11 distritos de la ciudad:

- Carabanchel (Comillas, San Isidro, Alto de San Isidro).
- Centro (Lavapiés, Embajadores).
- Ciudad Lineal (Quintana).
- Fuencarral (Poblado A y B).
- Latina (Lucero).
- Puente de Vallecas (Triangulo del Agua).
- Tetuán (Almenara, Bellas Vistas, Ventilla).
- Usera (Almendrales, San Fermín).
- Vicálvaro (Valdebernardo).
- Villa de Vallecas (PAU de Vallecas).
- Villaverde (San Andrés, San Cristóbal, Los Rosales y los Ángeles).

Cada dinamizador realiza una labor de investigación sobre la población que reside en los barrios donde se ubica, analizando el entorno y detectando las necesidades que se van generando.

Otro de sus cometidos es contactar con todas las entidades sociales, asociaciones y servicios tanto públicos como privados que existen en el barrio y participar activamente en aquellos espacios donde se abordan las cuestiones de interés para la convivencia en armonía en el barrio.

Líneas de Actuación Genéricas del Servicio.

1.- Sensibilización Intercultural y Lucha Contra el Racismo y la Xenofobia: esta línea se sitúa en el marco de la intervención comunitaria y preventiva, permite trabajar los discursos negativos antes de que hayan cristalizado en actitudes racistas y xenófobas:

- Creación y promoción de espacios de encuentro e intercambio.
- Formación y sensibilización en valores cívicos y de interculturalidad.
- Revalorización de la cultura popular y representatividad de la diversidad multicultural.
- Promoción y recuperación de la memoria histórica.

2.- Promoción de la Convivencia y la Participación Social: permite trabajar como instrumento facilitador de procesos, intentando canalizar las necesidades detectadas y buscando a su vez el protagonismo de los vecinos:

- Promoción y dinamización de procesos de desarrollo comunitario.
- Formación de grupos activos juveniles.
- Sensibilización y empoderamiento de mujeres desde un enfoque de género.
- Inclusión e integración social a través de la lengua.

3.- Gestión y Mediación en Conflictos: el trabajo comunitario en contextos multiculturales se refuerza a través de una intervención centrada en la gestión y mediación de conflictos:

- Normalización y dinamización en el uso de espacios públicos.
- Formación y sensibilización en torno a la cultura del pacto y los valores de mediación.
- Gestión de conflictos en los diversos ámbitos de actuación.

4.- Información y Orientación: el servicio facilita el acceso a la red básica de servicios municipales, así como a otros recursos privados gratuitos del entorno, poniendo especial atención en aquellos sectores de población en situación de desventaja social:

- Atenciones individuales y grupales.
- Organización de actos informativos, charlas...
- Intercambio permanente de información.

Tipos de Intervenciones:

1.- Intervenciones Individuales:

A nivel individual, se han atendido un total de **1.739 personas**, de los cuales, **927** son población autóctona **y 812** población inmigrante.

Las personas atendidas han formulado distintas demandas que se reseñan a continuación y que quedan reflejadas en el gráfico adjunto:

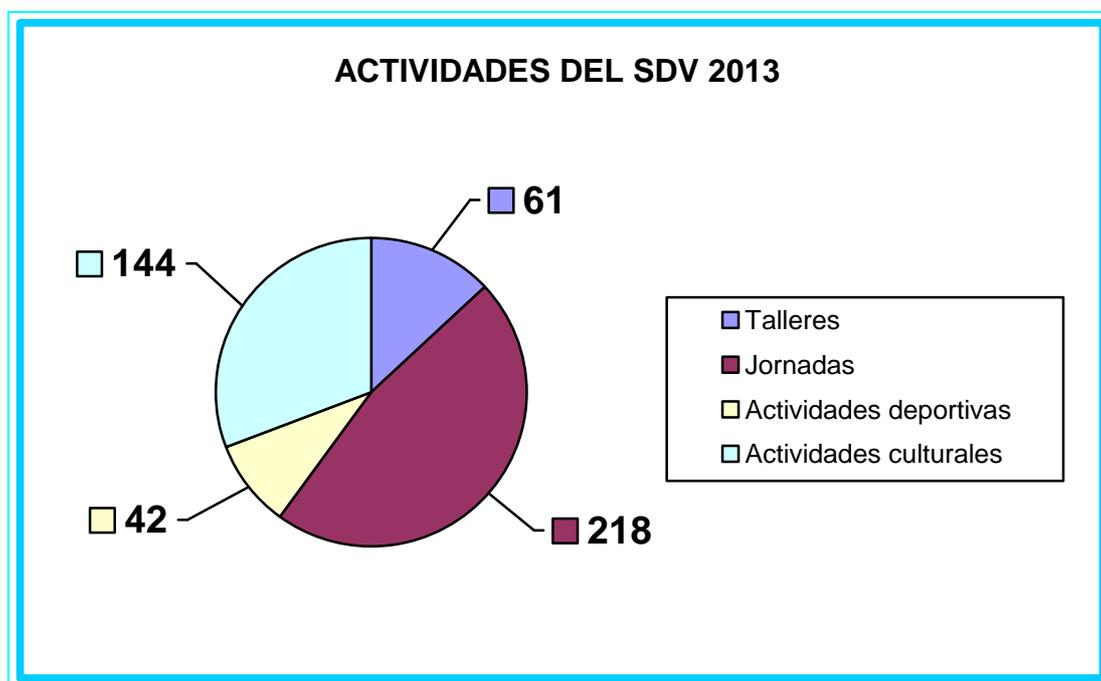
- ✓ Orientación, asesoramiento y derivación a recurso.
- ✓ Apoyo y acompañamiento social a recursos.
- ✓ Información y formación en arraigo.
- ✓ Acompañamiento en arraigo.

| INTERVENCIONES CON USUARIOS INDIVIDUALES SDV 2013 | | | |
|---|---|------------------------------------|---------------------------|
| Orientación, asesoramiento y derivación a recursos sociales | Apoyo y acompañamiento en recursos sociales | Información y formación en arraigo | Acompañamiento en arraigo |
| 1585 | 126 | 43 | 3 |

2.- Intervenciones Grupales:

Los grupos atendidos han sido 194, (96 grupos formales y 98 grupos informales) alcanzando un total de **2.834 intervenciones** grupales durante 2013.

3.- Actividades.



En estas actividades han participado activamente **31.266 personas**, asistiendo a las mismas **10.818 vecinos**.

En 2013 el Servicio de Dinamización Vecinal ha gestionado un total de 64 **conflictos de convivencia**, de los cuales se resolvieron **de manera positiva un total de 28** lo que supone un **43,75 % de los casos**.

Servicio de Intervención con Población de origen Inmigrante en Cinco Barrios.

El objeto de este servicio es la intervención con población de origen Inmigrante en los barrios de San Diego y Entrevías (distrito de Puente de Vallecas), poblado PAU en Villa de Vallecas y barrios de Villaverde Alto y San Cristóbal (distrito de Villaverde), dando especial relevancia a la realización de actividades preventivas y de carácter socioeducativo dirigidas a menores y jóvenes de edades comprendidas entre 5 y 18 años en situación de riesgo social y contando con sus familias de referencia.

La intervención se realiza en 4 niveles:

- a) **Individual:** con cada menor, para favorecer el desarrollo individual, fomentar la autonomía personal, la capacidad de análisis de la realidad con sentido crítico, la autoestima y la responsabilidad personal y social.
- b) **Familiar:** apoyando e implicando a las familias en el desarrollo de sus tareas relacionadas con sus responsabilidades parentales.
- c) **Grupal:** en función de las necesidades de las personas destinatarias, favoreciendo la socialización de los menores y sus familias a través de su integración en grupos y de la oferta de alternativas de ocio y tiempo libre.

- d) **Comunitario:** fomentando la participación de los menores en la comunidad con el fin de evitar situaciones de marginación o exclusión social y mejorar las relaciones de convivencia intercultural.

La Intervención se realiza fundamentalmente en medio abierto (si los grupos son de mayores de 12 años), entendiéndose como trabajo de calle y acción grupal no formal, con el objetivo de detectar, canalizar e incorporar a menores en situación de riesgo social, contribuyendo así a posibilitar una futura intervención social a través de los recursos de cada distrito.

| JÓVENES ATENDIDOS POR EL SERVICIO (Julio - Diciembre 2013) | | | | | | |
|---|---------------|-----------------|-----------------|------------|----------------|--------------|
| EDAD | VILLAVERDE | | PUENTE VALLECAS | | VILLA VALLECAS | TOTAL |
| | San Cristóbal | Villaverde Alto | San Diego | Entrevías | Poblado PAU | |
| 5 a 11 años | 107 | 45 | 74 | 75 | 46 | 374 |
| 12 a 14 años | 220 | 75 | 209 | 140 | 14 | 654 |
| 15 a 18 años | 146 | 60 | 129 | 520 | 24 | 879 |
| TOTAL | 473 | 180 | 412 | 735 | 84 | 1.884 |

Se han realizado:

- Actividades específicas con menores y jóvenes participantes:** se han desarrollado en cada uno de los barrios contemplados en el contrato: juegos, charlas-coloquio, danzas, lipdub/flashmob, mercadillos de artesanía, cuentacuentos, clases de danzas del mundo, juegos del mundo etc.
- Actividades comunitarias:** se han desarrollado 3 en cada uno de los barrios:
 - **Jornada de diversidad cultural** (16 Noviembre).
 - **Jornada intercultural gastronómica** (16 Octubre).
 - **Unas navidades diferentes** (coincidiendo con las fiestas navideñas).

3. **Talleres:** se han desarrollado 4 en cada barrio:

- Taller de Tatuajes
- Taller sobre cocina intercultural
- Taller de Músicas del Mundo
- Taller de Habilidades sociales

4. **Actividad conjunta:** coincidiendo con el día internacional del migrante (18 de diciembre) se ha realizado una actividad conjunta entre todos los barrios y distritos en los que se está trabajando.

Este servicio tiene en cuenta en todo momento la perspectiva de género, considerando las diferentes situaciones y necesidades de los niños/-as y jóvenes. Se diseñan acciones motivadoras tanto de carácter socio-educativo como socio-deportivas así como cualquier otra que facilite la consecución de los objetivos del proyecto.

Este servicio comenzó en el mes de julio de 2013 finalizando en diciembre del mismo año, actualmente se mantiene mediante prórroga hasta el mes de abril de 2014.

Sensibilización y Lucha contra el Racismo.

Fomento de las políticas tendentes a la igualdad de oportunidades para todas las personas residentes en sociedades que ya son plurales, gracias a las migraciones.

Los responsables políticos de la ciudad tienen la obligación de garantizar el acceso a los servicios públicos, acciones tendentes a la no discriminación y a facilitar los encuentros con las comunidades de migrantes en los procesos políticos de toma de decisiones, además de un compromiso para eliminar las barreras a la participación.

Desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades se ha participado en proyectos europeos, al objeto de incorporar nuevas experiencias y buenas prácticas en materia de sensibilización y lucha contra el racismo en la ciudad de Madrid. El Ayuntamiento de Madrid participa activamente en la Coalición Europea de Ciudades contra el Racismo (ECCAR), y el proyecto de Berlin:

Atención Jurídica en Materia de Lucha Contra el Racismo y la Xenofobia.

El servicio se ha prestado en los 21 Distritos y se incluye dentro de la atención realizada por el Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de extranjería y supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia.

Durante el año 2013, han estado adscritos al servicio un coordinador y dieciséis juristas del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (ICAM), especializados en materia de extranjería y discriminación, atendiendo a un total de 10 personas.

Participación Social.

El II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural incluye entre sus líneas de actuación la “participación social” que tiene como función fomentar la implicación activa y responsable de todos los vecinos y vecinas de Madrid en el proyecto común de una sociedad madrileña, donde se haga efectiva la convivencia social e intercultural.

Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

El Foro Madrid de Diálogo y Convivencia es el Consejo Sectorial de Inmigración de la Ciudad de Madrid. Ofrece un espacio de reflexión, encuentro, debate y propuestas de sus miembros. El Foro está compuesto

por representantes de las Administraciones Públicas (local, regional y estatal), de asociaciones de inmigrantes, de organizaciones de apoyo a la inmigración, de organizaciones sociales (partidos políticos, sindicatos, AMPAS, Federación de Asociaciones de Vecinos y Foros nacionales y regionales dedicados a la inmigración), así como de representantes de las asociaciones de inmigrantes provenientes de los Consejos Territoriales de Distrito.

El Foro Madrid de Diálogo y Convivencia es un órgano de participación ciudadana que, adscrito al Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y participación Ciudadana, promueve el diálogo en materia de migraciones, diversidad e interculturalidad con la finalidad de impulsar la convivencia social intercultural en la ciudad de Madrid.

| TIPOLOGÍA DE VOCALÍA | NÚMERO DE REPRESENTANTES |
|--|--------------------------|
| ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | 13 |
| REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES DE INMIGRANTES | 10 |
| REPRESENTANTES DE LAS ONG Y ENTIDADES DE APOYO | 10 |
| ORGANIZACIONES SOCIALES | 10 |
| FOROS | 2 |
| CONSEJOS TERRITORIALES DE DISTRITO | 21 |
| TOTAL | 66 |

2.2.3 COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.

Colaboración del Departamento de Inmigración con otras Áreas y Organismos del Ayuntamiento de Madrid.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha establecido sistemas de coordinación con la Dirección General de Familia, Infancia Educación y Juventud y sus distintos servicios de atención (Centros de Atención a la Infancia, Centros de Atención a Familias, (atención a menores en los centros educativos y en las Oficinas de Atención a la Juventud) y ha colaborado con algunas propuestas en el Plan de Infancia y Juventud.

Con los centros de Servicios Sociales Municipales de los Distritos para el desarrollo del Servicio de Convivencia en Parques y Canchas deportivas, el Servicio de Orientación Jurídica en materia de extranjería, discriminación y con los servicios de la red residencial de los inmigrantes sin hogar.

Con la D.G. de Participación Ciudadana y Voluntariado en la preparación y seguimiento de los planes sectoriales de los distritos y de los planes de barrio, así como el Plan de Acción de la zona Centro, y con la Escuela de Voluntariado a través de sus cursos de formación.

Con el Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, a través de Línea Madrid para la coordinación de citas en las Oficinas de Información y Orientación para la Población Inmigrante.

Por último, el Departamento de Inmigración es miembro del grupo de trabajo de Inclusión Social y Salud del convenio de colaboración suscrito entre el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana y el Organismo Autónomo Madrid Salud para la realización de actuaciones conjuntas en materia de prevención y promoción de la salud. En el marco de este Grupo de Trabajo, se ha creado una línea de coordinación entre el

Departamento de Inmigración y el Departamento de Prevención y Promoción de la Salud para favorecer la promoción sanitaria entre la población inmigrante que reside en los centros de acogida a través de los Centros Municipales de Salud.

Durante 2013, se han realizado las siguientes actuaciones entre los CMS y la red residencial para personas inmigrantes sin hogar:

1.- Reuniones de seguimiento.

2.- Actividades de Madrid Salud para profesionales.

Para completar la formación de los profesionales que trabajan en los servicios de la red residencial, para personas inmigrantes sin hogar:

3.- Actividades de prevención y promoción de la salud con los usuarios.

Actividades grupales de promoción de la salud:

| CMS | Actividad | Nº Talleres* | Nº Asistentes |
|----------------|---|--------------|---------------|
| CMS Vallecas | Taller Gestión Ansiedad | 1 | 29 |
| | Sesión de sexualidad y relaciones afectivas | 1 | 9 |
| | Taller de sexualidad para mujeres | 1 | 4 |
| CMS Villaverde | Taller salud bucodental | 1 | 9 |
| CMS Fuencarral | Prevención de accidentes | 4 | 31 |
| | Taller de salud sexual y reproductiva y métodos anticonceptivos | 2 | 32 |
| | Ansiedad, depresión y estrés | 2 | 25 |
| | Alimentación sana | 2 | 29 |
| CMS Chamberí | Taller planificación familiar | 1 | 9 |
| | Taller sobre alimentación y actividad física (ALAS) | 1 | 20 |
| CMS San Blas | Hablando entre nosotras | 11 | 71 |

| | | | |
|----------------------------------|---|-----------|------------|
| Centro Madrid Salud Joven | Nuevas masculinidades | 1 | 3 |
| CMS Centro | Ayudando a crecer | 1 | 25 |
| | Primeros auxilios y prevención de accidentes domésticos | 1 | 24 |
| | Psicohigiene | 1 | 20 |
| | Planificación familiar e ITS | 1 | |
| | Alimentación y ejercicio (ALAS) | 1 | 6 |
| TOTAL | | 33 | 346 |

2.2.4 ACTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN MATERIA DE INMIGRACIÓN.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades, ha colaborado en proyectos de carácter nacional e internacional con el objeto de promocionar y promover las acciones que en materia de inmigración se están realizando en la ciudad de Madrid y recibir información y formación a través del conocimiento de buenas prácticas que se están realizando en otros lugares de Europa.

| FOROS NACIONALES 2013 | | | |
|---|-----------------|--------------|--|
| Denominación | Fecha | Lugar | Organización |
| SEMINARIO DE VIOLENCIA DE GÉNERO E INMIGRACIÓN: ARTICULANDO RESPUESTAS | 27/01/2013 | MADRID | FUNDACIÓN CEPAIM |
| DÍA INTERNACIONAL POR LA ELIMINACIÓN DEL RACISMO | 21/03/2013 | MADRID | LA RUECA ASOCIACIÓN |
| EL ASCENSO DEL SUR: PROGRESO HUMANO EN UN MUNDO DIVERSO | 11/04/2013 | MADRID | AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN Y DESARROLLO |
| 11ª XORNADA DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE A INTERCULTURALIDADE "A XESTION DE DIVERSIDADE CULTURAL DESDE O ÁMBITO LOCAL" | 25 y 26/04/2013 | LA CORUÑA | CONCELLERIA DE SERVIZOS SOCIAIS DE ARTEIXO ONG MESTURA ECOS DO SUR |

| | | | |
|--|--|--------|--|
| DÍA DEL NIÑO EN TETUÁN | 09/05/2013 | MADRID | MERINO Y MERINO PRODUCCIONES, S. L. |
| CURSO DE EXTRANJERÍA, TRATA DE PERSONAS CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN | 23 y 30/04/2013 7, 14, y 21/05/2013 | MADRID | COLEGIO DE ABOGADOS (SOJEM) |
| MUJERES EN EL CIE. GÉNERO, INMIGRACIÓN Y CENTROS DE INTERNAMIENTO | 28 /05/2013 | MADRID | UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID Y UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS |
| JORNADA SOBRE DUELOS MIGRATORIOS E INTERVENCIÓN CON MUJERES INMIGRANTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO | 06/06/2013 | MADRID | D. G. DE LA MUJER CONSERJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES DE LA CAM |
| MESA REDONDA ASILO: ES UN DERECHO PODÍAS SER TÚ | 25/06/2013 | MADRID | CRUZ ROJA ESPAÑOLA COMUNIDAD DE MADRID |
| PRESENTACIÓN RESULTADOS EMPRESA EMDH | 20/09/2013 | MADRID | D. G. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DPTO. DE INMIGRACIÓN |
| EL DESAFÍO DE LAS GRANDES CIUDADES EN UN CONTEXTO DE CRISIS: PRESENTE Y FUTURO DE LOS HIJOS DE LA INMIGRACIÓN | 08/10/2013 09/10/2013 | MADRID | ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID |
| RESILIENCIA: DEL TRAUMA A LA RECUPERACIÓN EN VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GENERO | 18/11/2013 | MADRID | D.G. DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES |
| JORNADA TÉCNICA: LA MUJER EXTRANJERA EN EL DELITO DE TRATA CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL | 22/11/2013 | MADRID | D. G. DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN |
| JORNADA TÉCNICA: LA MUJER EXTRANJERA EN EL DELITO DE TRATA CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL | 04/12/2013 | MADRID | D. G. DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN |
| JORNADA TÉCNICA: EMPLEADAS DE HOGAR EXTRANJERAS CAMBIOS NORMATIVOS Y SITUACIÓN ACTUAL | 11/12/2013 | MADRID | D. G. DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL SOJEM (ICAM) |



***Subdirección General
de Inclusión Social
y Atención a la Emergencia***

**Dirección General de Igualdad de
Oportunidades**

3. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN A LA EMERGENCIA.

La Subdirección General de Inclusión social y Atención a la Emergencia tiene entre sus funciones:

1. Garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social, así como la atención específica a las emergencias sociales a través de medidas adecuadas a la problemática de cada colectivo.
2. Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población destinatarios de los servicios.
3. Promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante problemas de exclusión y desprotección social.
4. La concesión de ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social.

Se estructura y realiza sus funciones a través de tres Departamentos:

5. El Departamento de Samur Social y Atención a las Personas sin Hogar, que gestiona la red municipal de Atención a personas sin hogar y la atención a las situaciones de emergencias individuales o colectivas así como las grandes emergencias.
 6. El Departamento de Inclusión Social, que gestiona la puesta en marcha y desarrollo de proyectos dirigidos a la integración social de personas en situación de exclusión o desprotección social así como el seguimiento y Evaluación del Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Madrid.
- El Departamento de Atención a Colectivos Específicos que gestiona la puesta en marcha y desarrollo de proyectos dirigidos a la atención de las personas con discapacidad; las minorías étnicas; o personas que sufren discriminación por su orientación sexual.



***Departamento de
Samur Social y Atención a
Personas sin Hogar***

Dirección General de Igualdad de
Oportunidades

3.1. DEPARTAMENTO DEL SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.

3.1.1 PROGRAMA MUNICIPAL DE EMERGENCIAS SOCIALES.

La Emergencia Social constituye una realidad que está presente en nuestra sociedad. Se trata de situaciones imprevistas en relación al tiempo, en el espacio en el que se produce y en la situación en la que se presenta, favoreciendo, en muchos casos, el inicio de estados de desprotección personal y social. En definitiva, la Emergencia Social es generadora de situaciones de vulnerabilidad social.

Hoy nos encontramos en lo que el sociólogo Ulrich Beck define como la “sociedad del riesgo”, en la que los ciudadanos solicitan de las instituciones una respuesta organizada y eficaz a las situaciones de emergencia que se producen. En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con el Samur Social como Servicio Social de Emergencia Social que da respuesta a las situaciones individuales, familiares y colectivas, cuando las personas que habitan o están de paso en nuestro municipio se encuentran, de forma inesperada en una situación de riesgo y vulnerabilidad social, en la que en muchos casos, el ciudadano carece por sí mismo de capacidad de respuesta autónoma ante acontecimientos no previstos y de origen externo.

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

el reestablecimiento de la normalidad y estabilidad social y personal que ha sido dañada o incluso perdida a partir de la emergencia social acontecida.

La “Emergencia Social”, como estado de necesidad, constituye hoy una realidad presente en nuestra sociedad y se puede definir por los siguientes rasgos que la caracterizan:

- Se trata de una situación imprevista y no programada en relación al momento en el que se produce y respecto al lugar en el que se desarrolla.
- Supone un factor favorecedor de procesos de vulnerabilidad, riesgo social e incluso, de exclusión.
- Requiere la respuesta inmediata y especializada que evite el desarrollo y consolidación de estados de desprotección.

Los Servicios Sociales, como subsistema de protección social, responden a las necesidades sociales y es evidente que las situaciones de emergencia social generan estados de necesidad social y de desprotección que precisan una atención inmediata y especializada. El Samur Social como Servicio Social desde un punto de vista conceptual, se puede decir que desarrolla su intervención como un dispositivo de Atención Primaria ya que atiende a toda la población y es puerta de entrada a la Red de Servicios Sociales. Pero a su vez desarrolla un modelo de intervención especializado para dar respuesta a las emergencias sociales, ya que las mismas suponen situaciones de desprotección sobrevenidas e inesperadas que pueden afectar a cualquier ciudadano y que requieren de una respuesta específica y especializada a la situación que se produce.

Las emergencias sociales, como objeto de intervención del Sistema de Servicios Sociales, por el número de afectados y por su trascendencia se pueden clasificar en:

1. **Emergencia Individual o Familiar.** Cuándo afecta a un solo individuo o a un núcleo familiar (Ejemplo: Anciano abandonado).

2. **Emergencia Colectiva**. Cuando afecta a un grupo de personas y/o familias y la respuesta se presta coordinadamente con otros servicios de emergencia, donde el Servicio Social de Emergencia asume su papel garantizando respuesta y recursos sociales. (Ejemplo: desalojo de un edificio).
3. **Gran Emergencia y/o Catástrofe**. Afecta a un número considerable de personas y la respuesta se tiene que proporcionar con la participación y colaboración de otros servicios de emergencia. En estos casos se requiere la movilización coordinada de un importante número de recursos. (Ejemplo: inundación, atentado terrorista, etc.).

El Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales constituye el instrumento para dar respuesta a estas situaciones y tiene los siguientes objetivos generales:

- a. Detectar situaciones de riesgo y vulnerabilidad social.
- b. Informar y orientar a los ciudadanos en situación de riesgo social y vulnerabilidad de las prestaciones de la red de Servicios Sociales a las que puedan tener acceso.
- c. Prestar atención a las Emergencias Sociales de carácter Individual, familiar y colectivo, proporcionando a los afectados las prestaciones básicas que garanticen las condiciones de seguridad y protección social necesaria; así como la atención social que permite que la persona pueda superar la situación personal de confusión, desprotección, etc... surgida como consecuencia de sufrir una situación de Emergencia.
- d. Colaborar con otros servicios de emergencia de la Ciudad de Madrid en las situaciones de Gran Emergencia que se produzcan, proporcionando atención social que complementa y enriquece la intervención que realizan el resto de servicios de emergencia.

3.1.2 EL SERVICIO DE SAMUR SOCIAL.

El Samur Social se puso en marcha en Junio del año 2004, como un Servicio Social para la atención a las emergencias sociales y a las personas sin hogar que se encuentran en las calles, actuando desde ese momento en la ciudad de Madrid coordinado con otros servicios de emergencia y dando así una respuesta inmediata a las diferentes situaciones de desprotección que se producen en las calles de la ciudad. Se puede afirmar que el Samur Social ha encontrado un espacio definido como dispositivo complementario, con relación a otros servicios de emergencia posibilitando así una respuesta global integral y coordinada a situaciones de emergencia colectiva o de grandes emergencias.

Es por tanto un Servicio Social de Atención Municipal a las Emergencias Sociales, que se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid (112, Samur Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos, etc..).

Funciona las 24 horas del día y los 365 días del año. Se accede a través del número de teléfono General de Emergencias el 112. Cuenta con una Sede Central coordinadora del servicio, dispone de 8 Unidades Móviles, las cuales, están dotadas de trabajador social, auxiliar de servicios sociales y conductor, así como de los 12 Equipos de Calle de intervención para Personas Sin Hogar, que con un trabajador social y un auxiliar de servicios sociales cada uno, realizan la labor de acompañamiento social a este colectivo social que sufre una situación clara de exclusión y que se encuentra en la calle por carecer de un techo.

Objetivos del SAMUR SOCIAL:

- a. Intervenir en todas aquellas situaciones de emergencia social, tanto individuales como colectivas.

- b. Intervenir de forma coordinada en Grandes Emergencias con otros servicios de respuesta en emergencias.
- c. Atender las urgencias sociales que, por razones de horario o especificidad de la urgencia, no pueden ser atendidas por los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- d. Atender a las Personas sin Hogar que se encuentran en las calles de Madrid.
- e. Coordinar los recursos que se movilizan en el marco de la Campaña Municipal contra el Frío.

Recursos humanos:

Los 150 profesionales del Samur SOCIAL están repartidos de la siguiente manera:

- 8 profesionales con funciones de coordinación o mandos.
- 41 profesionales que prestan servicio en la Central del Samur Social (Trabajadores Sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, Asistencia Interna, y Administrativos).
- 101 profesionales que actúan directamente en la calle (trabajadores sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, Conductores).

Recursos materiales:

- La Central del Samur Social, ubicada en Carrera de San Francisco, 10 (distrito Centro), es el lugar en el que se reciben las llamadas (Sala de Comunicaciones) y se coordinan las actuaciones de calle que realizan las Unidades móviles y Equipos de Calle. Además posee una Unidad de Estancias Breves con 20 plazas de capacidad para dar respuesta a las Emergencias Sociales.
- 12 plazas de Acogida para Personas sin Hogar.

- Equipos de Intervención en la calle: 10 Unidades Móviles y 12 Equipos de Calle.
- Plazas de alojamiento específicas, según sector de población, para atender las emergencias sociales donde se requiere un dispositivo de alojamiento:
 - Plazas en residencia de personas mayores.
 - Plazas en centros de acogida para personas sin hogar y en otros recursos que atienden a dicho colectivo (Centros de Baja Exigencia, otros alojamientos, etc...).
 - Plazas en dispositivos de atención a extranjeros.
 - Plazas en centros de acogida de menores.
 - Plazas en centros para personas con discapacidad.
 - Centro para mujeres solas o con menores a cargo.
- Concertación de plazas en hostales y pensiones.
- Un centro para apoyo a la atención de emergencias colectivas: CEMUS (Centro Municipal de Urgencias Sociales).
- Prestaciones económicas y materiales para garantizar la respuesta a las necesidades básicas que surgen en una Emergencia social.

La Central de Samur Social.

Proporciona información y orientación sobre los Servicios Sociales y sus prestaciones siendo su principal objetivo atender a las emergencias sociales realizando la intervención directa bien desde la sede Central o desplazándose al lugar donde se ha producido la necesidad o emergencia social.

La Central de Samur Social es el lugar desde el que se coordinan todas las actuaciones que exigen la respuesta integral a cualquier situación de emergencia individual, colectiva.

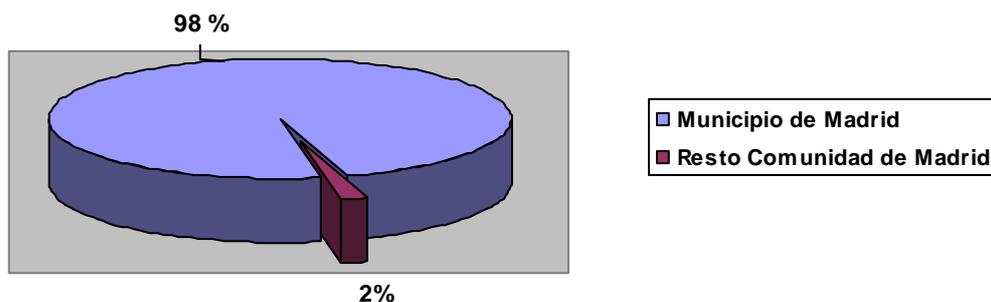
En el año 2013, se han recibido en la Central del Samur Social **51.980 llamadas.**

Los meses en los que se han recibido un mayor número de llamadas es en el periodo de noviembre a marzo, momento que coincide con el desarrollo de la Campaña anual contra el Frío; con una media de **161 llamadas** por día en los referidos meses.

El mayor porcentaje corresponde al colectivo de Personas Sin Hogar.

| DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LLAMADAS | |
|----------------------------------|-------------|
| Meses | Nº Llamadas |
| Enero | 4.930 |
| Febrero | 4.766 |
| Marzo | 4.495 |
| Abril | 4.283 |
| Mayo | 4.101 |
| Junio | 3.972 |
| Julio | 3.801 |
| Agosto | 4.457 |
| Septiembre | 3.576 |
| Octubre | 3.453 |
| Noviembre | 4.607 |
| Diciembre | 5.539 |
| Total | 51.980 |

Con relación a la distribución territorial de las llamadas en el servicio, cabe señalar los siguientes datos:



Por otra parte, de las llamadas recibidas procedentes del Municipio de Madrid, el Distrito Moncloa acapara el 25,4 % del total y el que menos Vicalvaro con el 0,7% del total.

| DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR DISTRITOS EN PORCENTAJES | |
|---|------|
| Distritos | % |
| Centro | 17,1 |
| Arganzuela | 9,8 |
| Retiro | 2,6 |
| Salamanca | 3,1 |
| Chamartín | 3 |
| Tetuán | 3,7 |
| Chamberí | 3,4 |
| Fuencarral | 3,1 |
| Moncloa | 25,4 |
| Latina | 6,5 |
| Carabanchel | 5,1 |
| Usera | 1,9 |
| Puente Vallecas | 3,4 |
| Moratalaz | 1 |
| Ciudad Lineal | 2,9 |
| Hortaleza | 1,1 |
| Villaverde | 1,3 |
| Villa Vallecas | 1,4 |
| Vicálvaro | 0,7 |
| San Blas | 2,3 |
| Barajas | 1,2 |

Respecto a los servicios y/o instituciones que demandan la intervención de Samur Social cabe destacar el servicio Emergencias Madrid 112, que, coordina las llamadas de emergencia de la ciudad recibiendo y canalizando las demandas que le llegan, convirtiéndose en el principal servicio activador del Samur Social.

| Distribución de llamadas por servicio | |
|--|--------|
| Servicio Coordinador de Llamadas de Emergencias. (112). | 44,20% |
| Servicios de atención a emergencias en la calle (Policía Municipal, Samur Protección Civil, Bomberos, Policía Nacional). | 16,10% |
| Red de Centros de Atención a Personas Sin Hogar. | 12,40% |
| Personas afectadas o cercanas a la situación de emergencia (Afectado, Amigo/vecino, Ciudadano). | 8,20% |
| Servicios de Salud (Hospitales, Centro Salud, Summa/061). | 4,20% |
| Detección en la calle por los equipos del SAMUR SOCIAL. | 5,20% |
| Red de Servicios Sociales (Atención Primaria, Especializados) | 5,30% |
| Entidades Ciudadanas (Asoc./Fundaciones/ONG). | 1,70% |
| Otros servicios y organismos (Juzgados/Embajadas/ Consulados/Parroquias/Otros). | 1,20% |
| Servicios de Mayores (Tele asistencia y Ayuda a Domicilio). | 1,00% |
| Otros servicios de (Telefono y Atención al ciudadano 010, 012...). | 0,50% |

En relación a las llamadas recibidas el sector que más ha demandado atención son las Personas Sin Hogar, representando el 64% y el menor corresponde a los menores y a las personas con discapacidad 1% cada colectivo.

ATENCIÓNES TELEFÓNICAS POR SECTORES DE POBLACIÓN

| | 2010 N= 53.362 LLAMADAS | 2011 N = 53.440 LLAMADAS | 2012 N = 52.430 LLAMADAS | 2013 N = 51.980 LLAMADAS |
|----------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Personas sin Hogar | 52% | 53% | 64% | 64% |
| Población inmigrante | 10% | 7% | 6% | 6% |
| Mayores | 13% | 14% | 10% | 11% |
| Familias | 4% | 4% | 3% | 4% |
| Menores | 3% | 3% | 1% | 1% |
| Resto de Población | 18% | 19% | 16% | 13% |

El mayor número de llamadas se recibe en el turno de mañana con un 38%, lo que supone un total de **19.753** llamadas en dicho turno muchas de las cuales están referidas a solicitud de información y gestiones. Le siguen **17.673** (34%) durante el turno tarde y la cantidad de **14.554** (28%) llamadas en la noche. En estos dos últimos turnos, las llamadas están más relacionadas con la demanda de intervención in situ.

Las Unidades Móviles.

Atendieron a un total de **8.134 personas** durante el año 2.013 con un total de **12.058** actuaciones.

A continuación se detalla el nº de intervenciones por sector de población.

INTERVENCIÓN DE LAS UNIDADES MÓVILES

| Sectores población | Intervenciones | % |
|---------------------------|----------------|-------|
| Personas sin Hogar | 6.010 | 49,84 |
| Inmigrantes | 700 | 5,80 |
| Mayores | 2.001 | 16,59 |
| Familia | 730 | 6,06 |
| Menores | 325 | 2,70 |
| Personas con discapacidad | 97 | 0,81 |
| Resto de población | 2.195 | 18,20 |
| Total | 12.058 | 100 |

Actuación en las emergencias colectivas y grandes emergencias.

El Samur Social también ha intervenido en lo que se denominan Emergencias Colectivas, las cuales, han supuesto durante el año 2013, un total de 62. En el siguiente cuadro, se relacionan el número y el tipo de emergencias colectivas.

| Incendio | Derrumbamiento edificio | Inundación | Desalojos | Otros |
|----------|-------------------------|------------|-----------|-------|
| 39 | 9 | 1 | 4 | 9 |

Grandes Emergencias.

Durante 2.013, no se produjo ninguna Gran Emergencia o Catástrofe

Ayudas económicas para Emergencias Sociales.

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

A continuación se recoge una comparativa de los cuatro últimos años, donde se detallan las ayudas de este tipo gestionadas desde el Samur Social.

| Año | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Ayudas | 487 | 424 | 379 | 592 | 672 |
| Importe | 39.497,91€ | 40.453,00€ | 36.692,03€ | 129.102,55€ | 127.038,83€ |

Gestión de Alojamientos.

El Samur Social utiliza recursos de alojamiento siempre que las personas afectadas, de forma inesperada y brusca, pierden su casa o domicilio. Por ello, se articulan distintos dispositivos que proporcionan dicha prestación:

| Personas atendidas en alojamientos de Emergencia | | |
|--|-------------------|--|
| Unidad de Estancias Breves de la Central de Samur Social | Plazas de Hoteles | Centro de acogida para Mujeres solas o con hijos |
| 1.713 | 67 | 112 |

Como se observa en el cuadro, el mayor número de alojamientos se ha producido en la Unidad de Estancias Breves situada en el propio edificio de la Central del Samur Social que tiene 20 plazas de alojamiento mixtas. Durante 2.013 se han alojado un total de **1.713** personas distintas garantizando la cobertura de las necesidades básicas y la atención psico-social que se requiera. Ello ha supuesto un total de **6.029** estancias. Siendo la media de estancias por persona de 3,5 días.

En el caso de estancias en establecimientos hoteleros. A lo largo del 2013 se han atendido un total de **67** personas con una media de estancia de 3 días.

En el caso de plazas en el Centro de Acogida de Emergencias para la atención de mujeres solas o con hijos a su cargo, a lo largo de 2.013 han

atendido a **112** personas, de las cuales, 70 han sido mujeres y 42 menores. El 45.7% de las mujeres venían acompañadas de sus menores y el 54.3% venían solas.

Mayores en Riesgo.

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

El equipo asume un importante papel como facilitador de la coordinación con otros servicios intervinientes y en el desarrollo de su función como interlocutor único con el conjunto de servicios e instituciones que intervienen en este tipo de casos dentro del Municipio de Madrid. Entre los servicios que son coordinados en este programa, cabe destacar el Servicio de Coordinación y Regulación de la Demanda de plazas de Residencia de la Comunidad de Madrid (Servicio de Mayores), los Juzgados de Incapacidades nº 30, nº 65, nº 78, nº 94 y nº 95, los Centros de Atención Primaria de Servicios Sociales y de Salud, los servicios de Salud Mental de la Comunidad de Madrid, etc.

Este Programa se dirige a dos colectivos específicos con los siguientes perfiles:

1. **Personas Mayores en situación de Riesgo.** Se trata de personas mayores de 65 años, que viven solas y carecen de apoyo familiar. Suelen rechazar los servicios de atención social y en muchos casos, presentan problemas de salud mental e importantes limitaciones en su autonomía.
2. **Personas sin Hogar Mayor de 60 años.** Supone uno de los perfiles más específicos de este colectivo social. Son personas que viven en la vía pública y se niegan a recibir atención social y sanitaria. Presentan un

elevado grado de deterioro psíquico y físico, se definen, en el marco de la Red de Atención a Personas Sin Hogar como ancianos prematuros que presentan un alto nivel de deterioro psico-social, sanitario y con un elevado grado de desarraigo.

Se cuenta con un protocolo de intervención para estos casos en el que se definen los pasos que se deben dar, la documentación a presentar y el procedimiento de actuación coordinada de los diferentes servicios. En este procedimiento, para los internamientos involuntarios, se utiliza como marco jurídico la Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil, que permite, ante situaciones de riesgo personal, la actuación contra la voluntad de la persona afectada, previa autorización judicial y el correspondiente informe del facultativo que demuestre la incapacidad del afectado.

Durante 2013, se realizaron un total de 840 asesoramientos sobre 413 **casos**. Algunos de estos finalizaron en derivaciones efectivas al propio Programa y en otros casos, tras hecha la consulta, se canalizaron hacia distintas alternativas.

| Equipo de atención a mayores en riesgo | | | |
|--|------------|------------|------------|
| Nº de demandas: 840 | | | |
| Nº de personas: 413 | | | |
| Edad | Mujeres | Hombres | Total |
| Menor de 60 | 13 | 18 | 31 |
| 60 a 64 | 6 | 7 | 13 |
| 65 a 69 | 9 | 12 | 21 |
| 70 a 74 | 13 | 8 | 21 |
| 75 a 79 | 32 | 16 | 48 |
| 80 a 84 | 72 | 29 | 101 |
| 85 a 89 | 67 | 20 | 87 |
| 90 a 94 | 42 | 6 | 48 |
| 95 a 99 | 11 | 1 | 12 |
| Más de 99 | 0 | 0 | 0 |
| Se desconoce | 21 | 10 | 31 |
| Total | 286 | 127 | 413 |

Como resultado de dicho asesoramiento, se han abierto, a lo largo del año 2013 un total de **327** expedientes, que se distribuyen entre los siguientes distritos o servicios que han sido el referente de la intervención con las personas mayores.

| Distritos que derivan | |
|-----------------------|------------|
| Centro | 37 |
| Arganzuela | 13 |
| Retiro | 8 |
| Salamanca | 10 |
| Chamartín | 17 |
| Tetuán | 13 |
| Chamberí | 11 |
| Fuencarral | 7 |
| Moncloa | 11 |
| Latina | 7 |
| Carabanchel | 16 |
| Usera | 3 |
| P.Vallecas | 15 |
| Moratalaz | 7 |
| C. Lineal | 14 |
| Hortaleza | 10 |
| Villaverde | 5 |
| Villa Vallecas | 2 |
| San Blas | 26 |
| Barajas | 0 |
| Vicálvaro | 4 |
| Total | 236 |

| Servicios que derivan | |
|-----------------------|-----------|
| Samur SOCIAL | 60 |
| Juzgados | 11 |
| Hospitales | 11 |
| Otros | 9 |
| Total | 91 |

Los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria han generado el 72,17% de los casos en los que ha intervenido el Equipo de Mayores en Riesgo. Así mismo, el Samur Social ha promovido 60 casos (18,35%) del total de intervenciones. En este caso, se trata de Personas Sin Hogar o bien, ancianos que carecen de vínculo administrativo con algún distrito de la ciudad de Madrid.

Del total de 327 expedientes los juzgados han adoptado 294 medidas siendo mayoritario los expedientes relativos a internamientos involuntarios.

| Medidas adoptadas por los juzgados | |
|------------------------------------|-----|
| Internamiento involuntario | 152 |
| Incapacitación | 52 |
| Domiciliación en cuenta | 15 |
| Denegados | 7 |
| Pendientes | 68 |
| Total | 294 |

Actuaciones del Samur Social en Jornadas, Simposiums, Simulacros y otras Actividades Formativas.

A lo largo del 2013 el Samur Social ha participado en jornadas, simposiums, cursos, por diversas ciudades del Estado español contabilizando más de 18 participaciones. De igual forma y como en años anteriores hay que señalar su participación y colaboración en diversos simulacros entre los que cabe destacar los realizados en el Aeropuerto de Madrid-Barajas a través de AENA, así como la participación en el simulacro y el seminario sobre apoyo Psicosocial en situaciones de Catástrofe y Emergencia de Nivel Nacional, organizado por la Unidad Militar de Emergencia (UME).

Por otra parte, una de las actividades formativas ha consistido en la realización de dos ediciones del curso de emergencias sociales dirigidas a

profesionales de la Red de Atención Primaria de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Igualmente, se han intensificado los mecanismos necesarios para establecer y garantizar una actuación coordinada con otros servicios de Emergencia de Madrid, dando como resultado final el establecimiento de nuevos protocolos de coordinación o la mejora y ampliación de los existentes, etc).

3.1.3 PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.

Las Personas Sin Hogar conforman un colectivo social heterogéneo, integrado por personas que tienen, como características básicas el desarraigo y la ausencia de techo/alojamiento. Además, presentan otros déficits como precariedad económica, soledad y en muchos casos, problemáticas añadidas como, alcoholismo, otras adicciones y trastornos mentales. Mayoritariamente esta constituido por hombres (80%) y se encuentran en una media de edad de unos 42 años. Con dificultades de incorporación laboral debido a su baja cualificación o bien, por padecer algún problema de salud que limita sus capacidades físicas y/o psíquicas. Su cuantificación no resulta fácil ya que nos encontramos con un colectivo social muy itinerante e invisibilizado.

La ciudad de Madrid cuenta con una amplia y diversificada red de atención a Personas Sin Hogar. Esta red se configura desde los recursos que trabajan en la calle hasta aquellos recursos de acogida y rehabilitación, para finalizar en los Programas de inserción laboral.

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

Este Programa se concreta en las siguientes actuaciones:

- Desarrollar la atención social en la propia calle a personas que suelen rechazar la red de recursos de acogida.

- Proporcionar las prestaciones básicas de alojamiento, manutención y aseo.
- Garantizar la atención y el acompañamiento social con el fin de articular y posibilitar programas individualizados de intervención.
- Incrementar y reforzar la respuesta asistencial cuando las condiciones climatológicas constituyen un factor que puede agravar las situaciones personales.
- Proporcionar una respuesta múltiple y diversificada a los diferentes perfiles y necesidades de este complejo colectivo social.
- Articular oportunidades de inserción social y laboral, a través de la prestación de alojamiento en contextos más normalizados y que se complementan con programas de inserción laboral.

Para ello cuenta con 12 Equipos de Calle, 3 Centros Abiertos y 3 Centros de Acogida.

3.1.4 EQUIPOS DE CALLE DEL SAMUR SOCIAL.

Supone acercar los Servicios Sociales a las personas que se encuentran en la calle y desarrollar una intervención social desde un modelo de búsqueda y de acercamiento a los colectivos sociales más excluidos.

Nos encontramos con un servicio que realiza la función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención a este colectivo social y que posibilita el acceso a las prestaciones.

Su actividad se centra en la detección, valoración, intervención y atención directa en la calle.

Su horario es de 7 a 22 horas de lunes a viernes. Los Equipos se distribuyen en la ciudad de Madrid, en las correspondientes zonas para optimizar los

recursos y para facilitar así el conocimiento real y próximo de cada zona de intervención. De igual modo esta territorialización favorece el proceso de vinculación de los usuarios con los equipos estables de intervención basado en el principio de proximidad.

En este sentido, dicha territorialización, puede modificarse dependiendo tanto de aspectos meteorológicos como de actuaciones concretas que se pueden realizar en un momento determinado. Se prioriza la intervención en los Distritos centrales de la ciudad de Madrid (Centro, Salamanca, Moncloa, etc...), ya que es en dichas zonas en la que se produce una mayor concentración de las Personas Sin Hogar.

Los Equipos de Calle efectúan el seguimiento de las Personas Sin Hogar. Así, desde su creación en junio de 2004, se contaba con 8 Equipos de calle. En 2007 se incrementó hasta los 10 y con el inicio del nuevo contrato del Samur Social, en abril de 2008, se amplió con dos más, por lo que han sido 12 los equipos de calle que han intervenido en 2013.

Han atendido a un total de **1.215 personas distintas**. Se produjeron un total de **36.533 intervenciones**, lo que supone una media anual de 30,6 intervenciones por usuario/año. Hay que señalar que alguna de las personas atendidas no pernoctan en la calle y son atendidas por Samur Social por ejercer la mendicidad. Se trata de personas en situación de precariedad económica, pero que cuentan con un alojamiento, (pensiones, habitación alquilada, etc.).

| Intervenciones de los equipos de calle con personas sin Hogar | |
|--|---------------|
| Nº de intervenciones | 36.533 |
| Personas distintas atendidas | 1.215 |
| Media de atención por usuario | 30.07 |

La distribución de usuarios por distritos, vuelve a poner de manifiesto que los Distritos Centrales de la ciudad acaparan el mayor número de intervenciones, destacando de forma mayoritaria el Distrito Centro. Los Distritos próximos al Distrito Centro acumulan un número importante de usuarios. La siguiente tabla refleja el número de usuarios que son atendidos en los correspondientes Distritos. En esta tabla, se constata que el mayor número de usuarios se encuentran en los distritos de la almendra de Madrid.

| Distritos Municipales | Totales | Porcentajes |
|-----------------------|--------------|----------------|
| Centro | 313 | 25,76 |
| Arganzuela | 110 | 9,05 |
| Retiro | 55 | 4,53 |
| Salamanca | 48 | 3,95 |
| Chamartín | 68 | 5,6 |
| Tetuán | 104 | 8,56 |
| Chamberí | 69 | 5,68 |
| Fuencarral-El Pardo | 48 | 3,95 |
| Moncloa-Aravaca | 166 | 13,66 |
| Latina | 45 | 3,7 |
| Carabanchel | 22 | 1,81 |
| Usera | 11 | 0,91 |
| Puente de Vallecas | 30 | 2,47 |
| Moratalaz | 17 | 1,4 |
| Ciudad Lineal | 13 | 1,07 |
| Hortaleza | 5 | 0,41 |
| Villaverde | 9 | 0,74 |
| Villa de Vallecas | 6 | 0,49 |
| Vicálvaro | 5 | 0,41 |
| San Blas | 22 | 1,81 |
| Barajas | 49 | 4,03 |
| Totales | 1.215 | 100,00% |

Sin embargo, hay que señalar que en los últimos años se comienza a producir una nueva realidad, consistente en un proceso de ubicación de las

Personas Sin Hogar en Distritos de la periferia (Latina, Carabanchel, Puente Vallecas, Fuencarral, San Blas, Barajas).

En relación al sexo como se observa destaca la presencia mayoritaria de hombres 82.88%.

| | | |
|---------|-------|---------------|
| Mujeres | 208 | 17,12% |
| Hombres | 1.007 | 82,88% |

En relación al origen se da un mayor número de españoles.

| Origen territorial | | |
|--------------------|-----|--------|
| Españoles | 758 | 62,39% |
| Extracomunitarios | 328 | 26,99% |
| Comunitarios | 129 | 10,62% |

De las personas de origen español atendidas por los equipos de calle hay un 38,65 % de personas con origen en el propio municipio de Madrid y de la Comunidad de Madrid frente a un 23,88 % proveniente de otras Comunidades Autónomas. Este dato debe de tomarse exclusivamente como referencial, del lugar de origen, ya que hay un 37,47 % de personas atendidas de las que se desconoce su lugar de origen.

| Procedencia | Usuarios de origen español | | | |
|--------------------------|----------------------------|------------|------------|----------------|
| | Hombres | Mujeres | Totales | % |
| Madrid Municipio | 182 | 48 | 230 | 30,34% |
| Madrid .(Comunidad) | 51 | 12 | 63 | 8,31% |
| Otras CC.AA. | 147 | 34 | 181 | 23,88% |
| Españoles (sin especif.) | 243 | 41 | 284 | 37,47% |
| Total ESPAÑOLES | 623 | 135 | 758 | 100,00% |

Con relación a las personas atendidas extranjeras (excluidas las de la Unión Europea), los datos son los siguientes:

| Países | Personas |
|-------------------------|----------|
| Resto de Europa | 33 |
| América | 72 |
| África | 201 |
| Asia/Oceanía | 19 |
| Sin especificar (Ns/Nc) | 3 |

La Renta Mínima de Inserción y los Equipos de Calle.

En enero de 2011 el Samur Social se configura como unidad de gestión de la Renta Mínima de Inserción (en adelante R.M.I.) para los ciudadanos que se encuentran en situación de calle y carecen de vínculos administrativos y sociales con algún Centro y/o Distrito.

El año 2013 ha supuesto la consolidación de Samur Social como unidad de gestión de la R.M.I. Los equipos de calle son los encargados de la gestión, intervención y seguimiento de las personas perceptoras cuyo expediente de R.M.I. está vinculado a Samur Social. La R.M.I. facilita y refuerza los procesos de inserción promovidos por el acompañamiento social que los/as profesionales brindan a estas personas.

Durante el 2013 se ha progresado en la buena coordinación con los centros municipales de atención primaria de Servicios Sociales y con los centros de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Los profesionales de ambos tipos de centros han demandado a Samur Social la gestión de la R.M.I. de personas que, por el momento en el que se encontraban podían ser atendidas con mayor eficacia por los equipos de calle. Igualmente estos han realizado, con una estrecha coordinación, las derivaciones pertinentes,

cuando la situación de el/la perceptor/a se ha modificado, a los centros de atención primaria.

A lo largo del año 2013, Samur Social ha sido la unidad de gestión de la R.M.I. para **205** personas, distribuidas de la siguiente forma:

| | Españoles /as | % | Extranjeros /as | % | Total | % |
|---------|---------------|--------|-----------------|--------|-------|---------|
| Hombres | 121 | 59,02% | 59 | 28,78% | 180 | 87,80% |
| Mujeres | 21 | 10,24% | 4 | 1,96% | 25 | 12,20% |
| Total | 142 | 69,26% | 63 | 30,74% | 205 | 100,00% |

De las **205** personas perceptoras de Renta Mínima de Inserción 87 corresponden a nuevos expedientes.

3.1.5 LOS CENTROS ABIERTOS.

Los Centros Abiertos son dispositivos de baja exigencia que forman parte de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.

En la actualidad se cuenta con tres centros Abiertos denominados:

- Centro Abierto I “La Rosa-Calatrava”
- Centro Abierto II “Peñuelas”
- Centro Abierto III “Pozas”

Las Personas Sin Hogar como grupo social están conformadas por perfiles muy diversos y heterogéneos, que suele rechazar, en muchos casos, la atención en los centros de acogida clásicos.

Como dispositivos de baja exigencia adaptan las condiciones de acceso a las demandas de las personas atendidas. Los centros están abiertos de forma permanente las 24 horas del día y los 365 días del año. Se trata de un modelo de atención donde la flexibilidad y proximidad se convierten en

factores importantes capaces de generar un espacio referencial y diseñar un proceso de atención en función del usuario.

Los Centros Abiertos son un recurso que permiten una intervención multiprofesional y sirven como recurso puente entre la calle y la red de centros de acogida.

Proporcionan los siguientes servicios y prestaciones como dispositivos de atención especializados:

a) Servicio de Trabajo Social: Permite una atención individualizada y técnica que informa, asesora y valora las situaciones que se presenten.

b) Servicio de Enfermería: Para atender las necesidades sanitarias de este colectivo que presenta múltiples déficits de salud.

c) Servicios para la atención a necesidades básicas:

- Servicio de Acogida/Recepción.
- Servicio de Consigna.
- Servicio de Ropero.
- Servicio de Alimentación básica.
- Servicio de Lavandería.
- Servicio de Baños/Duchas.
- Servicio de Reposo/Descanso.

Ubicación de los Centros: De cara a facilitar el acceso de las Personas Sin Hogar la ubicación de estos centros sea en zonas céntricas y bien comunicadas.

Capacidad de los Centros: Cuentan con plazas para atender a 30 personas cada uno, número que se incrementa en 5 plazas más de emergencia durante la Campaña contra el Frío.

A continuación se presentan algunos datos de atención de los tres Centros Abiertos.

Datos de Atención

En la siguiente tabla estadística correspondiente al número de estancias en los Centros Abiertos se distingue entre los usuarios que hacen uso del recurso como Centro de Día o Centro de Noche.

| Centros Abiertos | Estancias Diurnas | Media ocupación plaza diurna | Estancias Nocturnas | Media ocupación plaza nocturna |
|--------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| Centro Abierto I | 13.505 | 37 | 10.950 | 30 |
| Centro Abierto II | 8.561 | 23,45 | 9.533 | 26,12 |
| Centro Abierto III | 8.662 | 23,73 | 9.009 | 24,68 |
| Cómputo Total | 30.728 | 84,18 | 29.492 | 80,80 |

El cómputo total de estancias a lo largo del año 2013 ha sido de 60.220 que en desglose Día/Noche, supone una diferencia de 1.236 estancias más en la franja horaria diurna (09-21 horas) sobre la franja horaria nocturna (22-09 horas).

Por otra parte, respecto a la media de ocupación de plazas, sobre el total de 90 de los tres centros, en 2013 se han ocupado una media de 84,18 plazas por el día, frente a las 80,80 plazas ocupadas por la noche.

Nos permite comprender su función como dispositivo utilizado por el colectivo más crónico de calle que acude al mismo, a lo largo del día, para recibir algún tipo de prestación.

La distribución de los usuarios por sexo es la siguiente:

| Centros Abiertos | Hombres | % | Mujeres | % | Total Usuarios | Total % |
|------------------------|--------------|---------------|------------|---------------|----------------|-------------|
| Centro Abierto I | 177 | 78,6% | 48 | 21,33% | 225 | 100% |
| Centro Abierto II | 809 | 80,58 | 195 | 19,42 | 1.004 | 100% |
| Centro Abierto III | 574 | 90,68% | 59 | 9,32 | 633 | 100% |
| Total Población | 1.560 | 83,78% | 302 | 16,22% | 1.862 | 100% |

Se observa un alto porcentaje de hombres con relación a mujeres. Dato similar al que se produce en el resto de recursos de la red de atención a Personas Sin hogar.

Esta diferencia entre sexos se mantiene en los mismos porcentajes del año pasado.

La distribución de usuarios españoles y extranjeros es la siguiente:

| Centros Abiertos | Espanoles | % | Extranjeros | % |
|----------------------|--------------|---------------|-------------|---------------|
| Centro Abierto I | 138 | 61,33% | 87 | 38,67% |
| Centro Abierto II | 567 | 56,47% | 437 | 43,53% |
| Centro Abierto III | 302 | 47,71% | 331 | 52,29% |
| Total Centros | 1.007 | 54,08% | 855 | 45,92% |

Si atendemos a los datos totales, se observa una diferencia de 9 puntos porcentuales entre población española con un 54,08% frente a la extranjera con un 45,92%. Este hecho nos confirma la tendencia de años anteriores, donde se venía observando una disminución de la población extranjera. Es

un dato a tener presente de cara a la planificación de las actuaciones de futuro en la red de atención a Personas Sin Hogar.

Comedor Catalina Labouré.

En local anexo al Centro Abierto III “Pozas” se encuentra el comedor Catalina Labouré que viene a sustituir el antiguo comedor de San Alfonso (Lavapiés) y se plantea como un dispositivo de apoyo a otros programas de intervención. El horario es de 13’00 a 14’30. El acceso es a través de la entrevista y valoración que realiza la Trabajadora Social.

La procedencia de los usuarios que acceden a este recurso es la siguiente:

- Usuarios que se encuentran en el Programa de Talleres Preventivos y de Inserción Laboral del Ayuntamiento de Madrid.
- Usuarios de otros programas de inserción social y laboral que participan en centros de día, talleres. etc. y que en los mismos no se proporciona la prestación de manutención.
- Personas derivadas por los Equipos de Calle, la Central de Samur Social u otros centros abiertos.
- Personas derivadas por los Servicios Sociales del Distrito Centro que se encuentren en situación de vulnerabilidad y/o riesgo social.

El número de comidas servidas durante el año 2013 ha sido de:

- Desayunos.....9.117
- Comidas.....15.444
- Meriendas.....5.607
- Cenas.....8.475

3.1.6 CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA SAN ISIDRO.

El Centro de Acogida San Isidro es el dispositivo de mayor capacidad de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, ya que cuenta con 268 plazas, 91 para mujeres y 177 para hombres.

Además de las plazas de alojamiento el centro cuenta con la posibilidad de ofrecer a las personas el servicio de Centro de Día. Cuando una persona disfruta de este servicio lo que se le facilita es una Tarjeta de Día. Durante este año 2013 mensualmente se ha atendido una media de 41 personas con tarjeta de día.

El centro permanece abierto durante todo el año, reforzando sus actuaciones durante los meses de noviembre a marzo por el desarrollo de la Campaña Municipal Contra el Frío, aumentando su capacidad en 14 plazas de emergencias.

Sus objetivos específicos son:

- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas.
- Promover la adquisición de hábitos de mejora personal, social y sanitaria que permitan a las personas acogidas mejorar su situación personal y posibilitar su reinserción social.
- Prestar atención técnica en el aspecto social, psicológico, sanitario, socio-educativo y ocupacional para favorecer la incorporación a otros procesos de mejora integral de la persona.
- Acercar a las personas acogidas en el Centro a recursos externos y redes de apoyo social no relacionados con la institución y que promuevan su integración social.
- Diseñar proyectos de intervención grupal para apoyar la dinámica interna y la participación de las personas acogidas en el dispositivo y facilitar los objetivos marcados en los programas de intervención individual de los usuarios.
- Promover la incorporación social de las personas acogidas a través de programas ocupacionales y de los programas de Rehabilitación e Inserción Social.

| DATOS GENERALES DE ATENCIÓN | | | | | |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| INDICADORES | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| Nº total de estancias en el Centro | 97.090 | 97.090 | 97.090 | 98.088 | 98.088 |
| Nivel de ocupación | 100% | 100% | 100% | 100% | 100 % |
| Nº de personas acogidas | 1.332 | 890 | 1019 | 1.581 | 1.411 |
| Hombres | 1.044 | 663 | 779 | 1.168 | 1.020 |
| Mujeres | 288 | 227 | 240 | 413 | 391 |
| Nuevos (hombres y mujeres) | 682 | 298 | 390 | 486 | 461 |

| Origen de las personas atendidas % | | | | | | |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|------------|---------------|
| INDICADORES | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2013 |
| Madrid (municipio) | 19,80% | 23,20% | 23,19% | 20,05% | 352 | 24.95% |
| Resto de España | 42,59% | 35,03% | 35,33% | 34,98% | 385 | 27.28% |
| Exanjeros | 37,60% | 40,72% | 41,48% | 44,97% | 674 | 47.77% |

| Antigüedad de las personas atendidas | | | |
|--|--------------|------------|--------------|
| Antigüedad en el Centro | H | M | Totales |
| Conocidos con anterioridad a 2013 (antiguos) | 674 | 276 | 950 |
| Conocidos durante 2013 (nuevos) | 346 | 115 | 461 |
| Totales | 1.020 | 391 | 1.411 |

PRESTACIONES BÁSICAS

Alimentación.

El Centro proporciona diariamente: desayuno, comida, merienda y cena, también ofrece servicio alternativo cuando la persona por causa justificada no puede llegar a la hora de alguna de las cuatro comidas, se sustituye está por bocadillos y/o sándwich y fruta. Los datos del 2013 son los siguientes:

| MANUTENCIÓN | | |
|------------------|--------------|-------------|
| | MEDIA DIARIA | TOTAL ANUAL |
| DESAYUNO | 151 | 55.133 |
| COMIDA | 189 | 69.302 |
| MERIENDA | 117 | 42.644 |
| CENA | 216 | 79.039 |
| MENÚ ALTERNATIVO | 15 | 5.439 |

Lavandería.

El Centro presta un servicio de lavandería diario (de lunes a viernes). El servicio consiste en el lavado y secado de ropa personal y de las existencias del ropero que se realiza en la lavandería del propio Centro y en el lavado de la ropa de cama, toallas y otras (incluidos uniformes de trabajadores) a través de un contrato de prestación de servicios.

Durante el año 2013 se han lavado 20.800 kg de ropa en la lavandería del Centro y 22.000 Kg. a través del contrato de prestación del servicio.

Peluquería.

El Centro cuenta con una dependencia destinada a cubrir la función de peluquería. Durante 2013 se han realizado: 1590 cortes de pelo de caballero, 447 de señora y 1096 afeitados.

Podología.

El Centro cuenta con un servicio de podología que se presta un día a la semana. Durante el año 2013 se han realizado 159 tratamiento de quiropodia y 37 tratamientos de quiropodia especiales.

Consigna.

El servicio de consigna es una prestación destinada a almacenar y custodiar las pertenencias de las personas que permanecen en el Centro con plaza de alojamiento o con Tarjeta de Día, además durante un tiempo determinado también se guardan las pertenencias de personas que ya han abandonado el centro y que necesitan de algún tiempo hasta que pueden llevárselas. En este año 2013 se han colocado 10 taquillas adicionales para el uso individual de los usuarios con tarjeta de día.

Ropero.

El servicio de ropero tiene como objetivo cubrir las necesidades de vestuario y calzado a las personas que lo precisen. El servicio funciona con ropa y calzado producto de donaciones particulares en su volumen más importante y con la adquisición con presupuesto del Centro de ropa interior, calcetines y medias para cubrir otras necesidades de vestido y calzado de las personas acogidas.

ÁREAS DE INTERVENCIÓN.

Son tres las áreas de intervención que se interrelacionan y complementan en cada momento, existiendo programas y proyectos transversales a las tres y otros específicos de alguna de ellas. Tienen el objetivo de la atención

integral de la persona. A continuación se detallan cada una de las tres áreas y algunos aspectos destacados de cada una de ellas.

Área Social.

Los/as Diplomados/as en Trabajo Social, son los profesionales de referencia, realizan la primera valoración de caso y diseñan junto con el usuario la intervención social.

Durante el año 2013 en el centro han trabajado seis trabajadores/as sociales, cinco realizando intervención individual y otra con tareas de coordinación, si bien a partir del mes de junio la plantilla de trabajadores/as sociales se ha reducido a cuatro, estando a la espera de la cobertura de las vacantes.

El área social es atendida complementariamente por el Equipo de Educadores Sociales del Centro a través de un programa Socioeducativo específico.

A lo largo del año 2013, se han atendido una media de 25 citas semanales por cada trabajador/a social.

Se han proporcionado prestaciones económicas individuales repartidas de la siguiente forma: plazas de pensión propias (21), plazas de pensión del programa de jóvenes (151), abonos transporte (327); ayudas buco dentales (6); gafas (19); documentación (63) y ayudas para el desplazamiento (69).

Una de las actuaciones importantes para el óptimo desarrollo de los procesos de intervención social iniciados por los Trabajadores Sociales son las coordinaciones con los diversos profesionales implicados en el caso. Se distinguen dos niveles de coordinación:

Coordinaciones internas. Estas coordinaciones son un espacio multidisciplinar para la revisión de casos. Durante el año 2013 se han revisado 89 casos distintos en subequipos y otros 48 casos en la

reunión de valoración de los casos de Equipos de Programa de enfermos mentales crónicos (FIR) y otros 22 casos en las reuniones con el Equipo de calle de salud mental.

Coordinaciones externas. Estas coordinaciones están planteadas para acercar diferentes puntos de vista sobre el caso y decidir objetivos comunes. En 2013 se han coordinado 183 casos en 24 reuniones.

Dentro del área social durante este año 2013 hasta el mes de junio se ha mantenido un proyecto comunitario que tiene como principal objetivo promover un comportamiento cívico de las personas acogidas en el Centro en la vía pública, reduciendo el impacto que supone la presencia del centro en el barrio.

Este Proyecto de Impacto Vecinal, se inicia conjuntamente con el Centro Abierto I “La Rosa/Calatrava” para la consecución de 3 objetivos básicos:

- Minimizar el impacto negativo de las personas sin hogar en la zona.
- Modificar hábitos de consumo.
- Mejorar el entorno.

Área Psicológica.

Cuenta con un área de intervención psicológica dotada de dos psicólogos. Esta área, en coordinación con el resto de intervenciones técnicas, aportaría al equipo tanto el soporte teórico fundamentado en la psicopatología como su aplicación adaptada al ámbito psicosocial de la exclusión grave. Esto se concreta en las siguientes tareas:

- Realizar las valoraciones técnicas contempladas en el procedimiento de primera atención y elaborar los informes pertinentes.
- Diseño de las intervenciones individualizadas en el marco de los objetivos de la institución en coordinación con el resto de áreas técnicas.
- Seguimiento y apoyo psicológico y psicoterapéutico.

- Planteamiento de derivaciones a salud mental y centros de tratamiento de drogodependencias.
- Desarrollo de intervención grupal en el centro: en 2013: se ha continuado con los dos proyectos que con esta metodología se iniciaron el año anterior:
 - Intervención grupal para la motivación al cambio en personas con problemática de adicciones sin tratamiento especializado, con una frecuencia semanal.
 - Intervención grupal de estimulación cognitiva para personas con deterioro cognitivo leve, con una frecuencia semanal, en coordinación con el área de terapia ocupacional.

Área Sanitaria.

El centro cuenta con un Equipo Sanitario compuesto por: una médico, siete DUES (una a media jornada), dos auxiliares sanitarias y una terapeuta ocupacional. Las actuaciones de estos Equipos se desarrollan a través de dos programas específicos: Programa de Cuidados Básicos para la Salud y Programa de Terapia Ocupacional.

El Equipo Sanitario trabaja todos los días de la semana. La médico del Centro pasa consultas de lunes a viernes. Realiza las primeras valoraciones sanitarias de las personas que acceden al Centro, mantiene citas programadas con el resto de los residentes y coordinaciones con la red sanitaria formal (centros de salud de Atención Primaria, Especialidades, Hospitales).

Las DUE´s del Centro cubren la atención de enfermería en dos turnos de trabajo, mañana y tarde de lunes a domingo, realizan labores de dispensación de tratamientos, curas y la coordinación con Samur PC en los horarios donde no hay presencia de la médico en el Centro.

Las auxiliares sanitarias desarrollan su labor de lunes a viernes, apoyando las tareas asistenciales con los residentes convalecientes o en seguimiento médico y realizando otras tareas asistenciales (acompañamiento, supervisión del entorno, atención personal).

La terapeuta ocupacional realiza una atención a través del Programa de Terapia Ocupacional para capacitar a las personas en la mejora de las actividades de la vida diaria de acuerdo con sus necesidades y el estado de salud. El Programa se desarrolla con el apoyo y colaboración del programa de voluntariado social del Centro.

PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN.

Programa de primera acogida.

Durante el año 2013 cada Trabajador/a Social ha dedicado dos citas semanales para atender las demandas de primera acogida (casos nuevos) junto con los dos psicólogos y la médico.

Programa de cuidados básicos de salud.

Los objetivos del Programa de Cuidados Básicos para la Salud son:

- Valorar el estado de salud de todas las personas sin hogar que acceden al Centro.
- Facilitar el acceso a los servicios sanitarios comunitarios y a los especializados.
- Garantizar los cuidados sanitarios básicos en los tratamientos médicos pautados.
- Educar para la salud.
- Atender las Emergencias Sanitarias que se producen en el Centro como primera respuesta hasta que acuden otros servicios sanitarios.

La médico del Centro ha efectuado un total de 2.452 consultas y se han realizado las siguientes actuaciones de enfermería:

| Actuaciones de enfermería | Nº de actuaciones |
|--------------------------------|-------------------|
| Curas | 2.814 |
| Supervisiones de citas médicas | 1.811 |
| Tratamientos orales pautados | 203/día |
| Tratamientos inyectables | 510 |
| Control de constantes | 33.170 |
| Vacunación antigripal | 184 |
| Atenciones menores a demanda | 6.345 |

Merece consideración particular las actuaciones referidas a la prevención de la tuberculosis, cuyas actuaciones específicas son las siguientes:

| Actuaciones | Nº de actuaciones |
|-------------------------|-------------------|
| Consultas de prevención | 334 |
| Pruebas de Mantoux | 169 |
| Radiografías de tórax | 92 |

Programa de Atención a las adicciones.

El programa tiene como finalidad procurar que las personas acogidas en el Centro de Acogida San Isidro con consumos abusivos o adicción al alcohol y a drogas ilegales sean atendidas en los servicios especializados de tratamiento y de reducción del daño de la red pública de drogodependencias.

En 2013, se ha mantenido el proyecto de intervención grupal puesto en marcha en el año anterior. El número de personas incorporadas a este programa ha sido de 22 y se han convocado 28 sesiones grupales.

A continuación se muestran algunos datos en relación al programa de adicciones:

- Total de personas con problemática de adicción atendidas: 213 personas.
- De las cuales 85 han sido atendidas por los CAD y/o centros concertados municipales.
- Y 11 en los CAID y/o centros de Comunidad de Madrid.
- De las 213 personas atendidas un total de 156 han estado en seguimiento psicológico en el centro de acogida San Isidro.

Programa de Intervención con enfermos mentales.

Cumple la función de puente entre la calle y los dispositivos especializados de atención a los enfermos mentales. Facilita que los servicios puedan llevar a cabo la atención y seguimiento del paciente con mayor garantía de estabilidad personal.

Existe una coordinación permanente entre los Servicios de Salud Mental, Unidad hospitalaria de ingresos psiquiátricos y los profesionales del Centro de Acogida que permite el seguimiento de la evolución de la enfermedad y su tratamiento así como de la evolución psicosocial.

A continuación se detallan algunos datos cuantitativos de interés del año 2013:

- El total de personas con enfermedad mental atendidas en el centro ha sido de 183 personas.
- De las cuales 81 pertenecen a los servicios de salud mental del distrito de Moncloa.
- Un total de 50 personas han sido atendidas por el Equipo de Calle de Salud Mental.
- Un total de 38 personas han sido atendidas por otros centros de salud mental.
- Un total de 107 personas con enfermedad mental han permanecido en seguimiento psicológico desde el centro.

Una parte de usuarios de este programa se beneficia del Proyecto de Rehabilitación e Inserción Social de Enfermos Mentales Crónicos Sin Hogar (PRISEMI) que desde 1990 se viene desarrollando, fruto de la colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid. Este programa ha pretendido acercar la valoración e intervención en la propia calle. Se ha convertido en una actuación complementaria a los programas de intervención psico-social.

Durante 2013, se ha atendido en el centro de Acogida San Isidro, a través del PRISEMI, a 70 personas, 44 Hombres y 26 Mujeres. De los cuales 14 han sido casos nuevos: 10 hombres y 4 mujeres.

Programa de terapia ocupacional.

Utiliza la ocupación con un fin terapéutico para capacitar a las personas para que participen en las actividades de la vida diaria, de acuerdo con sus necesidades y estados de salud.

Las actividades están condicionadas por sus capacidades, habilidades y destrezas personales conformando el desempeño ocupacional.

Áreas de desempeño ocupacional:

- Autocuidados.
- Ocio y tiempo libre.
- Actividades productivas.

Durante el año 2013 han sido derivados al programa de Terapia Ocupacional 55 usuarios distintos (32 hombres y 23 mujeres).

Valorando déficits y capacidades intelectivas y cognitivas con los siguientes instrumentos: test MMSE, test del reloj, TMT (Trail Making Test), cuestionario de capacidades mnésicas, se han utilizado pruebas más precisas con la Batería Neuropsicológica de Luria.

Proyectos desarrollados:

- Psicoestimulación cognitiva, 22 participantes (14 hombres, 8 mujeres).
- Alfabetización, 14 participantes (6 hombres y 8 mujeres).
- Arteterapia, 24 participantes (10 hombres y 14 mujeres).
- Deporte y salud, 13 participantes (9 hombres y 5 mujeres).
- Recursos formativos, 11 participantes (6 hombres y 5 mujeres).
- Área laboral, 5 participantes (4 hombres y 1 mujeres).

Programa socioeducativo.

Su finalidad es la promoción de la competencia personal y social de las personas residentes, con el objetivo de posibilitar su inserción e incorporación social. La intervención realizada se articula en diferentes niveles:

- **Educativo:** realizado por los educadores sociales, se trata del diseño y desarrollo de actuaciones educativas que fomenten la consecución de los objetivos del Plan de Intervención Individualizado.
- **Asistencial de acompañamientos y cuidados personales:** ejecutado por los monitores que tiene como objetivo el desarrollo de las actuaciones asistenciales de acompañamiento y cuidados personales previstas en el Plan de Intervención Individualizado, de aquellos usuarios que necesitan ayuda para la realización de las actividades diarias básicas.

Los niveles de intervención se articulan a su vez en tres ámbitos:

1. **Ámbito individual:** se establece una relación profesional con los residentes personalizada y continua.
2. **Ámbito grupal:** se pretende la mejora de los procesos de socialización de los residentes, la mejora de las relaciones y la dinamización del Centro. Las actuaciones realizadas con las personas acogidas del centro (en talleres; fiestas, excursiones, participación en actividades externas al centro) han supuesto 2.146 participaciones.
3. **Ámbito comunitario:** pretende favorecer la mejora de la convivencia entre los residentes del Centro y el entorno cercano, así como la integración de los residentes en el barrio. También se realizan actuaciones en Institutos de la zona para mayor conocimiento de los jóvenes de las personas sin hogar.

| NIVEL DE INTERVENCIÓN | ÁMBITO | Sexo | | Origen | | TOTAL | |
|---|---|------------------------------------|---------|-------------|------------|-------|-----|
| | | Hombres | Mujeres | Nacional | Extranjero | | |
| EDUCATIVO | Atención individual | 17 | 16 | 17 | 16 | 33 | |
| | Atención grupal socioeducativa | 55 | 33 | 61 | 27 | 88 | |
| | Atención comunitaria | | | | | 223 | |
| | Grupos socioeducativos | Nº de Grupos | | Nº Sesiones | | | |
| 11 | | 75 | | | | | |
| ASISTENCIAL O, ACOMPAÑAMIENTO Y CUIDADOS PERSONALES | Atención individual | 157 | 72 | | | 229 | |
| | Atención Talleres | 131 | 69 | | | 200 | |
| | Atención Actividades de dinamización del Centro | Carnavales | | | | | 267 |
| | | San Isidro | | | | | 670 |
| | | Verano | | | | | 471 |
| | | Navidad | | | | | 200 |
| | | Actividades de animación y salidas | | | | | 100 |
| | Talleres | Nº de Talleres | | Nº Sesiones | | | |
| 10 | | 228 | | | | | |
| Nº Actividades de dinamización, animación y salidas | 49 | | | | | | |

Programa de Voluntariado Social.

Las actuaciones e intervenciones desarrolladas con la entidad "Desarrollo y Asistencia" durante el año 2013 han sido de apoyo al Programa de Terapia Ocupacional, apoyo a actividades del equipo sanitario, apoyo a diversos talleres de dinamización y acompañamientos y apoyos a gestiones diversas con los usuarios. Para ello se ha contado con 29 voluntarios de esta entidad.

Con "Voluntarios por Madrid" la colaboración ha consistido en la programación de acompañamientos médicos u otras gestiones con usuarios del centro, en total se han realizado 204 acompañamientos.

Durante el año 2013 se ha iniciado una nueva experiencia de voluntariado con la Fundación Hugo Pomar, durante 7 meses un voluntario de esta

entidad ha desarrollado un taller de expresión plástica un día a la semana con una asistencia media de 6 usuarios por sesión.

Destacar que esta colaboración es una buena plataforma de conocimiento para la población y difusión de la realidad de las personas que se encuentran en situación de exclusión social.

Apoyo al programa municipal prelaboral y de apoyo social con jóvenes.

El Programa Municipal de Apoyo Prelaboral y Social atiende a jóvenes entre 18 y 21 años residentes en el municipio de Madrid.

Dentro de este programa desde el año 2007 se está trabajando a través de su Servicio de Intervenciones Específicas (SIE), con jóvenes que se encuentran en situación de calle y en riesgo de grave exclusión social en el municipio de Madrid, con el objetivo de prevenir situaciones de jóvenes excluidos socialmente con acciones de reincorporación social urgentes y prolongadas, en base a acompañamientos individualizados referentes a todas las áreas.

Con relación a las características de los participantes en el SIE, y por tanto a las personas que ocupan las plazas en pensiones u hostales gestionados por el CASI, se pueden definir los siguientes grupos:

- Chicas jóvenes, que a su situación de riesgo es importante añadir en muchos casos una alta probabilidad de embarazo no deseado.
- Jóvenes inmigrantes, en la mayoría de los casos sin apoyo familiar.
- Jóvenes ex tutelados sin apoyo familiar estable.
- Jóvenes con minusvalías físicas o psíquicas, no siempre diagnosticadas, o con trastornos mentales.
- Jóvenes con consumo de tóxicos.

Durante el año 2013 se han gestionado 151 ayudas económicas para el pago de plazas de pensión, según el cuadro adjunto:

| Datos de plazas de pensión gestionadas por el CASI durante el año 2013 | |
|--|-----|
| Nº usuarios distintos en 2013 | 36 |
| Nº de ayudas gestionadas | 151 |

Colaboración con grupo de alcohólicos anónimos de la zona.

Se ha acordado con el grupo de alcohólicos anónimos de la zona la convocatoria de grupos en el centro de acogida con una periodicidad mensual.

Los grupos, han sido dirigidos por voluntarios de alcohólicos anónimos con el objetivo de la detección de nuevos casos y motivación para la abstinencia y el tratamiento. Durante el año 2013 se han celebrado 12 reuniones, con una media de cuatro usuarios por reunión.

Otras actuaciones.

1. Durante el curso 2012/2013 y a través de Convenios de Colaboración con el Ayuntamiento de Madrid y por acuerdo directo, se cuenta con:
 - a. Dos alumnos del último año del Grado de Trabajo Social de la U.C.M.
 - b. Una alumna de psicología de 4º curso de de la Universidad Cardenal Cisneros.
 - c. Seis alumnos del Master interuniversitario de Arte Terapia e Inclusión Social.
2. Hasta junio de 2013 se ha mantenido la colaboración con un grupo de teatro aficionado "Bajando al Sur". A partir de dicha colaboración se ha creado en el centro de acogida un grupo de teatro cuya totalidad de integrantes son usuarios del centro, su nombre es "Lo que el viento nos dejó".
3. El convenio firmado entre Instituciones Penitenciarias y el Ayuntamiento de Madrid, a través del cual se facilitan plazas para el cumplimiento de penas dentro del programa de Trabajos en Beneficio de la Comunidad,

ha contado en el 2013 con un total de 26 personas penadas que han colaborado en nuestro centro como cumplimiento de una pena impuesta en trabajos asistenciales y de apoyo a la atención social, fundamentalmente en los servicios de comedor, cocina, lavandería y consigna.

4. Durante todo el año 2013 con el objetivo de dar a conocer a otros profesionales o estudiantes de nuestro ámbito el centro o sensibilizar a la población sobre las personas sin hogar se han realizado un total de 19 Visitas al centro, recibiendo a un total de 330 personas.
5. Participación con usuarios del centro en el Día de las Personas sin Hogar, celebrado el 21.11.2013.
6. Colaboración docente en el curso R03-1717 para profesionales de la Red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid, en las dos ediciones desarrolladas en 2013.
7. Por Acuerdo firmado con RENFE se posibilita la adquisición de billetes, cuando existe la necesidad de utilizar el medio de transporte para que una persona sin hogar pueda retornar a su entorno de procedencia o al medio con el que mantiene algún vínculo familiar o social o de intervención. El número de traslados a través de este Acuerdo gestionados desde el Centro en 2013 fue de 3 billetes.

RECURSOS HUMANOS DEL CENTRO

| | Categoría | Turno | NÚMERO | JORNADA | TOTAL |
|-----------------------------------|---|----------------------------|--------|---------|------------|
| PERSONAL TÉCNICO | Jefatura de Unidad y de Sección | Disponibilidad | 2 | L-V | 2 |
| | DTS | Mañana | 6 | L-V | 6 |
| | Médico | Mañana | 1 | L-V | 1 |
| | Psicólogos | Mañana | 2 | L-V | 2 |
| | Terapeuta Ocupacional | Mañana | 1 | L-V | 1 |
| | DUE (funcionarias y C. Religiosa) | Mañana y tarde | 7 | L-D | 7 |
| | Educadores Programa Socioeducativo y Monitores | Educadores Mañana/Tarde | 2 | L-V | 8 |
| | | Monitores: Mañana/Tarde | 5 | L-V | |
| | | Coordinadoras | 1 | L-V | |
| | Educadores F.I.R. (Programa Enfermos Mentales) | Mañana/Tarde | 4 | L-V | 5 |
| Coordinadora (Psicóloga) | | 1 | L-V | | |
| SERVICIOS GENERALES | Administrativo | Mañana | 3 | L-V | 4 |
| | | Jefa de Negociado | 1 | L-V | |
| | Personal de Oficinos Internos | mañana | 4 | L-V | 4 |
| | Vigilancia | Mañana/tarde/noche | 7 | L-D | 7 |
| Limpieza | Mañana/tarde | 10 | L-D | 10 | |
| PERSONAL AUXILIAR y OTROS OFICIOS | Auxiliares de Servicios Sociales | Mañana | 13 | L-D | 33 |
| | | Tarde | 12 | | |
| | | Noche | 8 | | |
| | Cocineros | Mañana | 4 | L-D | 7 |
| | | Tarde | 3 | | |
| | Personal de Oficinos | Mañana | 10 | L-D | 18 |
| | | Tarde | 8 | | |
| Peluquero | Mañana | 1 | L-X-V | 1 | |
| Podóloga | Tarde | 1 | S | 1 | |
| C. RELIGIOSA (excepto DUE) | Superiora | Mañana y tarde | 1 | L-D | 3 |
| | Hermanas de Roperio y apoyo a Oficinos | | 2 | | |
| VOLUNTARIOS | Entidad Desarrollo y Asistencia | Mañana/Tarde | 10 | L-V | 21 |
| | Otras Entidades | | 11 | | |
| TOTAL | | | | | 141 |

3.1.7 CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES.

Supone el segundo centro municipal de atención a Personas Sin Hogar, en relación a su capacidad de acogida, con **132** plazas.

Es un dispositivo de segundo nivel, al que se accede por derivación de otros servicios, programas y recursos. Los usuarios/as que acceden a este Centro se encuentran en procesos estables de intervención.

Este centro tiene, como dispositivo especializado de atención, los siguientes objetivos específicos:

- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de los/as usuarios/as.
- Prestar atención técnica en el aspecto psicológico, social, educativo y sanitario a los/as usuarios/as del Centro para facilitar la incorporación a procesos de mejora integral de la persona.
- Promover la adquisición de hábitos personales, sociales y sanitarios que permitan a las personas atendidas mantener y mejorar su autonomía y desarrollo personal.
- Acercar a las personas acogidas en el Centro a recursos externos y redes de apoyo social no relacionados con la “institucionalización”.
- Conseguir la vinculación de las personas acogidas al resto de los sistemas de protección social: empleo, salud, rentas, etc.
- Promover la incorporación laboral de las personas alojadas a través de talleres gestionados en el propio Centro y/o externos a él.
- Diseñar proyectos de intervención residencial para adecuar los periodos de estancias de los/as usuarios/as en el Centro a los objetivos marcados en los Programas de Intervención Individual (PII).

| DATOS GENERALES DE ATENCIÓN | | | |
|------------------------------------|--------|--------|--------|
| INDICADORES | 2011 | 2012 | 2013 |
| Nº Total de estancias en el Centro | 48.959 | 49.272 | 48.180 |
| Nivel de ocupación | 100% | 100% | 100% |
| Nº de personas acogidas | 300 | 265 | 232* |
| Hombres | 242 | 208 | 181* |
| Mujeres | 58 | 57 | 51* |

*En el cuadro anterior no se incluyen los usuarios/as de Campaña Municipal contra el Frío, que han utilizado el Centro durante la activación de emergencia. Estos usuarios/as utilizan los servicios de: comedor para desayuno y cena, ducha, ropero y pernoctan por espacio de una noche.

Durante la Campaña Municipal contra el Frío desde el 25 de noviembre de 2012 al 30 de marzo de 2013, se atendieron 321 personas distintas, de las que 280 (87,23 %) fueron hombres y 41 (12,77 %) mujeres.

En cuanto al origen geográfico del total de los usuarios/as del centro, exceptuando aquellos que han sido atendidos con motivo de la Campaña contra el Frío, los de origen español en el año 2013, representan el **51,7%**, sobre el **48,3%** de población extranjera.

El nivel de ocupación de mujeres desciende levemente los tres últimos años representando un total del 21,98% de la población atendida.

| ANTIGÜEDAD DE LAS PERSONAS ATENDIDAS | | | |
|--|------------|-----------|------------|
| Antigüedad en el Centro | H | M | Totales |
| Conocidos con anterioridad a 2013 (antiguos) | 107 | 32 | 139 |
| Conocidos durante 2013 (nuevos) | 74 | 19 | 93 |
| Totales | 181 | 51 | 232 |

| EDAD Y SEXO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS | | | |
|---------------------------------------|------------|-----------|------------|
| EDAD | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
| 18 – 30 | 11 | 9 | 20 |
| 31 – 35 | 17 | 3 | 20 |
| 36 – 40 | 19 | 5 | 24 |
| 41 – 45 | 36 | 7 | 43 |
| 46 – 50 | 37 | 10 | 47 |
| 51 – 55 | 35 | 6 | 41 |
| 56 – 60 | 16 | 8 | 24 |
| 61 – 65 | 6 | 3 | 9 |
| +65 | 4 | 0 | 4 |
| Total | 181 | 51 | 232 |

PRESTACIONES BÁSICAS

| PRESTACIONES BÁSICAS (MEDIA DIARIA) | | | |
|-------------------------------------|-------|--------|------|
| INDICADORES | 2011 | 2012 | 2013 |
| Desayuno | 56,98 | 59,94 | 72 |
| Comida | 90 | 90,45 | 93 |
| Merienda | 46 | 47,16 | 57 |
| Cena | 115 | 118,15 | 117 |
| Bocadillos | 16,17 | 10,99 | 14 |

Alimentación.

Se ofrecen distintas dietas, tales como diabéticas, hiposódica, hipocalórica, “musulmana”, “sin-pescado”, entre otras.

En 2013 se han servido una media diaria de 72 desayunos, 93 comidas, 57 meriendas, 117 cenas y 14 bocadillos.

Durante los días de especial significado, “Navidad”, “Día del Cordero”, se adaptan los menús a dichas tradiciones, formando parte de las actividades socioculturales que se organizan en el centro.

Lavandería.

El servicio de lavandería del centro se ha prestado los 365 días del año. Responde a dos vertientes, una dirigida al usuario, trabajando la limpieza de ropa, realizando seguimiento de la entrega y recogida en los días pactados con los usuarios y trabajando a su vez los compromisos respecto a horarios establecidos.

La otra vertiente, dirigida a la dinámica de limpieza del centro en sí, asegurando el lavado y mantenimiento de la ropa personal de usuarios, así como la ropa de cama y lencería utilizada por los mismos.

Peluquería.

En coordinación con el Centro Cultural Madroño, se realiza el servicio de peluquería para los usuarios del centro. Además el equipo auxiliar de servicios sociales también ha atendido a usuarios/as, en el propio Centro.

Podología.

El servicio de enfermería planifica y dirige el programa de Podología del centro que incluye actividades dirigidas a la información, orientación de la salud de los pies y de sus patologías, además de la atención por un servicio externo que asiste bimestralmente.

Consigna.

Inicialmente, se ofrece este servicio durante la estancia de los usuarios/as en el centro y el mes siguiente de su partida del mismo, aunque adecuándonos a las necesidades de cada caso, estos plazos pueden ampliarse para una mayor y mejor consecución de los objetivos de los usuarios.

Ropero.

Este servicio se presta principalmente a los usuarios/as que no cuentan con ingresos económicos y están alojados en el centro o son usuarios/as de la campaña de frío, dotándolos de ropa según sus necesidades.

ÁREAS DE INTERVENCIÓN.

La actividad del Centro relacionada directamente con los usuarios/as se estructura en dos grandes niveles de atención.

El primero proporciona la atención que responde a las necesidades básicas de alimentación, descanso, aseo personal y vestido.

El segundo responde a la intervención técnica y la desarrolla el Área de Intervención, compuesta por trabajadores sociales, psicólogos, enfermería y educadores sociales.

Área Social.

Desde el área de Trabajo Social se efectúa la admisión y acogida en el Centro de los usuarios/as que acceden al mismo, se realiza la entrevista individual de valoración y diseño de intervención social individualizada. Se analizan las demandas y características de usuarios/as que acceden a este recurso, se elabora la documentación técnica: ficha de identificación, informes, registros, etc.

Se coordina con otros recursos sociales externos, para evaluar derivaciones y establecer estrategias coordinadas de intervención.

Diseña y ejecuta los Programas socio-educativos.

Gestiona el acceso a los derechos y prestaciones sociales susceptibles de ser percibidas por los usuarios.

Área de Educación Social.

Se concreta en los siguientes objetivos específicos:

- Adquirir unos hábitos adecuados de auto-cuidados.
- Adoptar un estilo de vida acorde con la situación psicosocial y sociosanitaria de la persona.
- Acompañar en el aprendizaje de la gestión de los ingresos económicos, de manera sostenible.

- Mantener la abstinencia del consumo de sustancias perjudiciales para la salud.

Mediante el Programa de Tutores, se intensifica el seguimiento a los usuarios/as que precisan apoyo en alguna de las actividades básicas o instrumentales de la vida diaria, llevado a cabo gracias al equipo auxiliar en concordancia con los objetivos definidos en el Programa Individualizado de Intervención, elaborado por el equipo interdisciplinar y supervisado por los Jefes de equipo/educadores.

Área Psicológica.

La atención Psicológica de los usuarios/as en el Centro, se desarrolla por dos profesionales en turnos de mañana y tarde.

Dentro de las funciones del área de psicología, se ha llevado a cabo la valoración psicológica de todos los usuarios/as que han ingresado en el centro durante el año. En el Programa Individualizado de Intervención, se planifica el itinerario de intervención biopsicosocial para cada acogido, definiendo en el mismo, las intervenciones individuales y grupales necesarias, así como, la necesidad de intervención de servicios externos al centro.

Además, los psicólogos colaboran en la formación y capacitación del personal del centro, participando en las llamadas “Mesas de Casos”, donde se traslada la información más relevante y necesaria para procurar una correcta atención del equipo auxiliar al usuario. Mensualmente actualizan la información de la citada mesa.

Área Sanitaria.

El objetivo general es adquirir hábitos saludables y hacer uso adecuado de los servicios sanitarios, se realizan las siguientes actividades:

- Administración de la medicación para los usuarios/as que lo precisan.
- Curas: heridas posquirúrgicas, accidentales, cortes, quemaduras, etc.
- Supervisión y acompañamiento a citas sanitarias para los usuarios/as con menor autonomía.
- Toma de Constantes Vitales: se realiza diariamente según pauta médica y en los casos considerados necesarios desde la consulta de enfermería.
- Supervisión de la alimentación según las necesidades de los usuarios.
- Trámite de recetas y material sanitario.
- Atención de Urgencias y Derivación a Centros Especializados.

El Centro de Acogida está dotado de los medios físicos y personales suficientes para la atención de urgencias sanitarias de los/as usuarios/as. Ante complicaciones que sobrepasen estas actuaciones, se deriva a dichos usuarios/as a los centros sanitarios correspondientes. Existe también un protocolo de actuación ante las urgencias sanitarias, que está al alcance de todos los profesionales del Centro.

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

| ESPECIALIDADES MEDICAS | H ESPAÑOLES | H EXTRANJEROS | M ESPAÑOLAS | M EXTRANJERAS | TOTALES |
|----------------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------|---------|
| Psiquiatría | 25 | 8 | 12 | 12 | 57 |
| Neumología | 31 | 3 | 2 | | 36 |
| Traumatología | 59 | 9 | 1 | 2 | 71 |
| Otorrinolaringología | 2 | 6 | | | 8 |
| Estomatología | 4 | 8 | 3 | 1 | 16 |
| Oftalmología | 17 | 21 | 1 | 1 | 40 |
| Dermatología | 1 | 1 | | 4 | 6 |
| Aparato digestivo | 38 | 9 | 2 | | 49 |
| Nefrología | 16 | 11 | | | 27 |
| Endocrinología | 3 | | 1 | 1 | 5 |
| Neurología | 7 | 5 | 1 | | 13 |
| Cardiología | 8 | 19 | 2 | | 29 |
| Medicina interna/ Infecciosos | 40 | 6 | 2 | 2 | 50 |
| Ginecología | | | 5 | 8 | 13 |
| Oncología | 1 | 16 | 4 | 6 | 27 |
| Otros | 200 | 34 | 16 | 22 | 272 |

PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

Programa de Primera Acogida.

La primera acogida es fundamental, para establecer una sólida base de la intervención con el usuario, para lo que se requiere intervención interdisciplinar.

Una vez evaluados los informes de derivación de los diferentes recursos de atención a PSH, recursos de atención a enfermedad mental, etc., se valora la idoneidad del Centro, para la atención del usuario/a.

Durante el periodo de adaptación al centro, se establecerán las primeras citas con el servicio de Trabajo Social y el servicio de Psicología, contando siempre con el acompañamiento del servicio de Educación Social.

Durante el año 2013, se han recepcionado en el Centro un total de **223** derivaciones, de las cuales **187** corresponden a hombres y **36** son mujeres.

De estas 223, han ingresado en el centro **104**.

Programa de cuidados básicos de salud

El Servicio Sanitario de Enfermería, cuenta con distintos programas específicos del Servicio, para la atención de los usuarios, que según su situación sanitaria, así lo requieran.

Entre ellos destacan los siguientes:

- Programa de Podología.
- Programa de Odontología e higiene bucodental.
- Proyecto de Oftalmología y dotación de gafas. (en coordinación con las distintas especialidades).
- Proyecto de Mejora Nutricional (según IMC y MNA).
- Proyecto de Vacunación (bajo responsabilidad del usuario, aunque se recomienda desde el Servicio).

Programa de atención a adicciones.

Los usuarios/as del Centro que siguen algún tipo de programa de adicciones están inscritos en distintos recursos, externos al Centro, donde realizan el seguimiento de su proceso. Los profesionales del centro apoyan con su

seguimiento, comunicando a los centros de atención específicos recaídas o nuevas necesidades de intervención.

El Centro mantiene a lo largo de los 365 días del año distintas coordinaciones con los recursos de atención a personas inscritas en Programas de Adicciones sirviendo de recurso puente a la vez en recurso finalista de dichos Programas.

Programa de intervención con enfermos mentales.

Entre las situaciones diagnosticadas en los usuarios del Centro, caben destacar:

- Trastornos de ansiedad, distimias, adaptativo.
- Esquizofrenias y trastornos psicóticos.
- Trastornos de la personalidad.
- Trastornos asociados a adicciones (patología dual).
- Sin diagnosticar por especialista.

El usuario/a con patología mental que ingresa en el Centro tiene seguimiento por el Centro de Salud correspondientes en su especialidad de Salud Mental.

Programa socioeducativo

Se ha desarrollado en tres ámbitos.

A. Intervenciones de ámbito individual.

Se han desarrollado intervenciones individualizadas en función de sus características específicas y/o de las características de su proceso personal de inclusión bio-psico-social. Entre esas intervenciones podemos destacar los acompañamientos de todo tipo sanitario.

B. Intervenciones de ámbito grupal.

Se concretan en los grupos de Comunidad de Vecinos, Talleres y las Asambleas Generales para la adquisición de habilidades sociales y de interrelación con otros miembros de la comunidad.

C. Intervenciones de ámbito comunitario.

La incorporación de los/as usuarios/as a los recursos comunitarios y por otra, a través de actividades comunitarias que se organizaron y llevaron a cabo desde el Centro, además de otras actividades con el grupo dinamizador de espacios públicos de la Junta Municipal de Vicálvaro.

Las actividades desarrolladas para la preparación y participación en la Jornada del Día de Personas Sin Techo, han servido como herramientas para cumplir los objetivos de actividades de sensibilización social. Además se desarrollan actividades tales como teatro, excursiones, taller de fútbol, yoga, vídeo forum, prensa , etc.

Programa de voluntariado social.

Durante el año 2013, ha sido posible gracias a entidades como Voluntarios por Madrid y ASISPA, que han facilitado voluntarios para el Centro. Han colaborado en los siguientes proyectos:

- Acompañamiento Social y Personal.
- Alfabetización.
- Taller de Costura.
- Taller de Conocimiento de Inglés.
- Voluntarios Juan Luis Vives.

Especial mención requiere la formación de un **grupo de seis usuarios/as del Centro**, que realizan labores de voluntariado en el Centro Integrado para el Centro de Enfermos de Alzheimer Jazmín, gestionado por ASISPA.

Apoyo al programa municipal pre-laboral y de apoyo social con jóvenes.

La Unidad Convivencial 1 (UCO1) está destinada a jóvenes con un alto nivel de autonomía, que carecen de empleo y alojamiento estable y que oscilan en una edad comprendida entre los 18 y 21 años. La acogida se realiza tras una derivación por parte del equipo de Opción 3 (entidad colaboradora) y la supervisión por parte del equipo educativo junto con el Centro. La UCO1 tiene unas normas específicas de funcionamiento respecto al desarrollo de todas las tareas de la vida diaria, donde se cuenta con supervisión diaria de personal del centro para el desarrollo de las actividades y donde existe una continua coordinación entre el equipo educativo y los profesionales de Opción 3 para establecer, valorar y evaluar los objetivos y los progresos que los jóvenes van realizando.

Durante el año 2013 han hecho uso de esta unidad un total de **11** jóvenes.

RECURSOS HUMANOS DEL CENTRO.

El personal de Centro que presta los servicios esta compuesto por un Coordinador General, un Adjunto a la Coordinación, una Coordinadora Operativa, tres Educadores con funciones de Jefes de Equipos de Auxiliares de Servicios Sociales, tres Diplomadas en Enfermería y una Coordinadora de Enfermería, tres Diplomados en Trabajo Social, dos Psicólogos, veintinueve Auxiliares de Servicios Sociales, dos Auxiliares Administrativas, un Oficial de Mantenimiento, y quince Operarios Polivalentes. En definitiva un total de 62 profesionales.

3.1.8 CENTRO MUNICIPAL DE BAJA EXIGENCIA “PUERTA ABIERTA”.

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

En el marco de la Red Municipal, de acuerdo a distintos perfiles, está destinado a aquellas personas sin hogar con mayor deterioro físico y psíquico, y, en la mayoría de los casos, con problemáticas asociadas como adicciones y enfermedades físicas y mentales, que permanecen activas a lo largo del tiempo que, dificultan la instauración de procesos de intervención con cierto nivel de exigencia.

La característica más destacable del Centro es su modelo de intervención, basado en un carácter individualizado, multidisciplinar, y en el que prevalece el modelo de atención de la baja exigencia. A cada usuario se le exige en relación con sus capacidades y necesidades.

Entre sus objetivos están el alojamiento, asistencia y atención especializada a personas sin hogar, desde un enfoque participativo y multidisciplinar, donde se fomenta la autonomía del individuo y la intervención siempre dirigida a mejorar las condiciones de vida de la persona.

| Datos generales de atención | | | | | | |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| INDICADORES | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| Nº total de estancias en el Centro | 22.520 | 24.338 | 24.328 | 24.886 | 38.446 | 44.639 |
| Nivel de ocupación | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Nº de personas acogidas | 149 | 140 | 135 | 163 | 227 | 223 |
| Hombres | 124 | 109 | 113 | 133 | 182 | 177 |
| Mujeres | 25 | 31 | 22 | 30 | 45 | 46 |
| Nuevos (hombres y mujeres) | 75 | 68 | 62 | 81 | 119 | 60 |

En 2013, el número de estancias generadas por el servicio asciende a **44.639**, manteniéndose un nivel de ocupación estable durante todo el año, pero con un fuerte incremento respecto a 2012. Esto se debe a que el Centro ha funcionado al 100% de su capacidad desde el inicio del año con el total de las 130 plazas de capacidad establecido actualmente.

El número de personas distintas atendidas durante 2013 se sitúa en **223**, de los cuales **177** son hombres y **46** mujeres, siendo la proporción de cada sexo sobre el total de personas atendidas muy similar al de años anteriores.

Con relación a la variable edad, diremos que el tramo **61-60 obtiene el porcentaje más alto**, seguidos del tramo 56-60 y el de mayores de 65 años.

En cuanto al porcentaje de personas españolas atendidas en el Centro a lo largo del año 2013 ha sido de **69,95%**. Este porcentaje supone 156

personas. El porcentaje de personas extranjeras continua siendo reducido respecto al de usuarios españoles.

PRESTACIONES BÁSICAS.

Se observa un incremento progresivo de prestaciones básicas a lo largo de los últimos años, debido a que, el número de residentes se amplió en 2012 y se ha ido generado una población estable desde entonces, cada vez con mejores hábitos.

Alimentación.

Se sirve desayuno, comida, merienda y cena. Los criterios de este servicio reúnen las condiciones nutricionales apropiadas para el perfil de usuario.

Durante 2013 no se han dispensado comidas de bocadillos.

| Alimentación (media diaria) | | | | | | |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| INDICADORES | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| Desayuno | 16.425 | 18.250 | 21.170 | 21.900 | 27.808 | 34.489 |
| Comida | 18.980 | 20.440 | 21.170 | 25.550 | 28.585 | 32.418 |
| Merienda | 18.250 | 18.250 | 20.075 | 21.900 | 22.685 | 24.102 |
| Cena | 20.075 | 21.170 | 21.170 | 26.280 | 31.860 | 38.436 |

Lavandería.

Los usuarios/as del centro pueden realizar coladas de su ropa personal. Aunque la manipulación de los electrodomésticos (lavadora y secadora) lo realizan los auxiliares, sí se responsabiliza a cada usuario de entregar y recoger su ropa puntualmente. Las instalaciones disponen de un amplio

espacio de lavandería, dotado de lavadoras y secadoras industriales, cuyo funcionamiento permite reducir el tiempo de cada colada, mejorando la calidad del servicio de forma notable y evitando la acumulación de ropa sucia.

Peluquería.

Cortes de pelo, arreglo de barba, etc. El edificio dispone de un espacio habilitado específicamente para este servicio. El servicio es prestado por el equipo de auxiliares, que lo incluyen dentro de las tareas de apoyo a la higiene, pero eventualmente, acude una voluntaria peluquera para aplicar tintes, cortes de pelo, etc.

Ropero.

A través del cual se proporciona ropa de reposición a los usuarios que la requieren.

ÁREAS DE INTERVENCIÓN.

Área Social.

La intervención desde el área de trabajo social ha sido de carácter individualizado, atendiendo a las demandas de cada persona, sus características y sus necesidades de manera individualizada. Se establece un itinerario individualizado para cada persona para que vaya progresando en la medida de sus posibilidades.

Área Rehabilitación Psicosocial.

Esta área incluye a los educadores sociales y terapeuta ocupacional.

Los educadores sociales tienen entre sus objetivos fomentar la participación del usuario en el proceso de intervención social y en las actividades de la vida diaria.

En el área de terapia ocupacional se aplican diferentes técnicas para evaluar y desarrollar los diferentes aspectos como técnicas de entrenamiento en áreas de desempeño ocupacional (auto cuidados y desarrollo de intereses de ocio), entrenamiento en los componentes de desempeño (habilidades cognitivas y psicosociales), desarrollo de la autonomía fuera del Centro, técnicas de relajación, entrevista motivacional (técnicas de reducción y control del consumo) y contratos terapéuticos.

Área Sanitaria.

El objetivo principal del servicio de enfermería es fomentar el acercamiento de los usuarios a la red Socio-sanitaria, educación para la salud, seguimiento de tratamientos farmacológicos y atención sanitaria básica.

PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN.

Programa de sensibilización social y reducción del impacto negativo del Centro en el entorno.

Programa de minimización de los efectos negativos del impacto del centro en el vecindario.

Este programa incluye actividades como reuniones periódicas de coordinación con la Asociación de Vecinos de Carabanchel Alto y Comisión de vecinos del PAU de Carabanchel, evaluación y ajuste de los casos hacia el recurso o dispositivo adecuado, derivaciones a otros dispositivos de aquellos usuarios que no se adaptan al nuevo centro, prospecciones en la zona, programa socioeducativo específico con ciertos usuarios para lograr compromiso para una correcta conducta adecuada en el barrio, jornadas de puertas abiertas e invitación a las entidades sociales y a iniciativas vecinales a los eventos lúdico- festivos que se han realizado en el Centro y establecimiento de canales de comunicación directos entre los vecinos y

comerciantes del barrio con el Centro, para agilizar la comunicación de posibles incidencias y rápida respuesta en la intervención.

El resultado de estas acciones ha sido exitoso y satisfactorio ya que se han reducido de forma muy notable tanto el número de incidencias como el de quejas y reclamaciones.

Programa de mascotas.

Facilitar el acceso a la Red de Atención a Personas sin Hogar a personas, con mascotas que antes se negaban a recibir esta atención para no tener que desprenderse de sus animales, y la realización de actividades de acompañamiento y voluntariado de los usuarios de Puerta Abierta en el Centro de Protección animal, donde además de realizar las tareas derivadas del cuidado diario de sus mascotas, se realizan actividades terapéuticas y educativas, englobadas dentro del programa de rehabilitación psicosocial de Puerta Abierta.

Programa de voluntariado social.

Desde el año 2007 se desarrolla en el centro un programa de voluntariado social gracias a la colaboración de la ONG Desarrollo y Asistencia, que dedican un tiempo y atención personalizada al usuario para conseguir unas relaciones más normalizadas distintas a las intervenciones de los profesionales del centro. Voluntarios por Madrid y la entidad Serve The City han comenzado a colaborar con el centro durante 2013.

Las actividades que realizan los voluntarios consisten en:

- Colaboración y apoyo a educadores sociales y terapeuta ocupacional en las actividades programadas para los talleres.
- Acompañamiento a usuarios en paseos y uso del tiempo libre.

- Acompañamiento a usuarios en ciertas gestiones administrativas sencillas que se realizan fuera del Centro.
- Acompañamiento y apoyo en las salidas grupales a actividades y eventos relacionados con el ocio.
- Apoyo en las acogidas de nuevos usuarios.

Programa de reducción de daño para personas con dependencia alcohólica.

Puesto que la dependencia al alcohol sigue siendo una de las problemáticas más comunes entre los usuarios, se desarrolla un programa pionero de reducción de daño para las personas alcohólicas residentes en Puerta Abierta. Dicho programa consiste en la habilitación de un espacio específico dentro del centro donde se puede consumir alcohol, siempre de forma controlada, con supervisión técnica y con el objetivo de que las personas participantes en el programa, que previamente han sido valoradas por el equipo técnico y consideradas aptas para participar en dicho programa, alcancen objetivos tales como: reducir la cantidad de alcohol ingerida, adoptar pautas de consumo menos dañinas, adquirir conciencia sobre la magnitud de dicho consumo, acercar al usuario a los recursos de tratamiento de adicciones, proporcionar información y asesoramiento sobre la adicción al alcohol.

Durante 2013, **28** personas han participado en el programa de reducción de daño, con una media de **9** personas usuarias a la semana y un consumo medio de 6,16 litros de alcohol por persona y semana.

Los resultados sobre intensidad en el consumo y nivel de intoxicación han mejorado sensiblemente respecto al año anterior, aumentando los casos de abstinentes y descendiendo las intoxicaciones moderadas y graves.

Otras actuaciones.

Puerta Abierta desarrolla un programa de colaboración con el Centro de Rehabilitación Laboral (CRL) para personas con enfermedad mental de Latina. A través de dicho programa, personas usuarias del CRL desarrollan prácticas prelaborales de jardinería en las instalaciones de Puerta Abierta.

RECURSOS HUMANOS DEL CENTRO.

Los servicios y la intervención llevada a cabo en Puerta Abierta son realizados por un equipo multidisciplinar. Se trabajan las diferentes áreas de forma que el resultado sea una intervención “ecológica” a través de la coordinación y el consenso dentro del propio equipo, así como con los recursos externos con los que se trabaja.

El equipo profesional de Puerta Abierta se compone de:

- Coordinadora- trabajadora social, a tiempo completo.
- Coordinadora adjunta- trabajadora social, a tiempo completo.
- 2 Trabajadores Sociales, a tiempo completo.
- 2 Educadores Sociales, a tiempo completo, en turno de mañana y tarde.
- Terapeuta Ocupacional, a tiempo completo. 3 DUE, a tiempo completo, en turno de mañana, tarde y festivos y fin de semana.
- Encargado de intendencia y apoyo administrativo a tiempo completo.
- 20 Auxiliares de Servicios Sociales, 10 auxiliares por turno, en jornadas de mañana y tarde.
- 6 Auxiliares de Servicios Sociales, 3 auxiliares por turno, noche.
- Personal de Vigilancia y Personal de limpieza.

3.1.9 PISO DE APOYO AL TRATAMIENTO PARA PERSONAS SIN HOGAR CON PROBLEMAS DE ADICCIÓN AL ALCOHOL.

Este recurso residencial se configura como un recurso destinado al apoyo en el tratamiento para personas sin hogar con abuso ó adicción al alcohol que se encuentren atendidos simultáneamente en la **Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar y en la Red del Instituto de Adicciones del Organismo Autónomo Madrid Salud.**

El Piso de Apoyo al Tratamiento (PAT) se propone garantizar un alojamiento estable y el apoyo social y terapéutico necesario para que las personas sin hogar tengan mayores posibilidades de superar con éxito los tratamientos iniciados en los CAD (Centro de Atención a Drogodependencias), y reforzar procesos cubriendo una situación de riesgo detectada desde la práctica profesional para maximizar la probabilidad de cambio, adherencia y consolidación del tratamiento y minimizar la posibilidad de recaída. Cuenta con 15 plazas para hombres y mujeres.

DATOS DE ATENCIÓN.

Tipo de alta en el recurso.

Durante 2013, se ha atendido en el dispositivo a **36** personas, 17 han sido dadas de alta terapéutica y 12 altas por derivación.

| Motivo de Alta | Nº |
|---------------------|----|
| Alta terapéutica | 17 |
| Alta voluntaria | 1 |
| Alta por derivación | 12 |
| Alta por abandono | 2 |
| Salida forzosa | 4 |
| Total | 36 |

En todas las altas terapéuticas o por derivación (y en la mayoría de los casos de las altas voluntarias) los recursos de salida han sido consensuados con el CAD y con el residente y han tenido en cuenta la situación de cada persona.

Situación de alojamiento previa al ingreso.

Las 36 personas que han estado ingresadas en el PAT mantenían situaciones de alojamiento recogidas en la rejilla ETHOS, siendo las categorías “sin techo” 32 personas seguido de “sin vivienda” 2 personas y por último 1 persona con vivienda inadecuada.

Países de origen.

| Procedencia | Nº |
|-----------------|----|
| Espanoles | 24 |
| Unión Europea | 9 |
| Resto de Europa | 1 |
| África | 2 |
| Total | 36 |

En cuanto a la distribución de los residentes por países de origen, el 66,66 % son españoles, el 25% son de origen comunitario y un 8,33 % extracomunitarios.

CAD de referencia.

| Centro de referencia | Nº |
|----------------------|----|
| CAD Arganzuela | 19 |
| CAD Hortaleza | 1 |
| CAD Latina | 1 |
| CAD San Blas | 2 |

| | |
|-----------------|----|
| CAD Tetuán | 3 |
| CAD Vallecas | 5 |
| CAD Villaverde | 2 |
| CCAD Casa Campo | 2 |
| CCAD Fucar | 1 |
| TOTAL | 36 |

En relación con los Centros de Tratamiento de referencia, el **CAD del Distrito de Arganzuela sigue siendo un año más del que se reciben significativamente más casos**. Más de la mitad de las personas que llegan al piso está en tratamiento en este centro **(52,78%)**.

3.1.10 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN CON JÓVENES SIN HOGAR.

Se trata de un Programa con claro contenido Preventivo, que busca intervenir con los jóvenes que han superado los 18 años y quedan fuera de la red de acogida de menores y no cuentan con recursos de alojamiento. Con este Programa se busca garantizar una continuidad en el proceso de intervención, posibilitando contar con un dispositivo de acogida con independencia de su edad.

Estos jóvenes, que por regla general no aceptan ser considerados “indigentes” o “personas sin hogar” y que no suelen acceder a los recursos disponibles para este colectivo, precisan de apoyos específicos para no alargar su situación de vulnerabilidad y evitar el deterioro que producen las estancias prolongadas en la calle, que en los jóvenes actúa con mayor velocidad, dada su fragilidad e inmadurez.

Se parte de la hipótesis de que para iniciar un itinerario de inserción sociolaboral con un joven, al que previamente se ha considerado que posee unas mínimas capacidades para desarrollar una actividad laboral, es imprescindible que las necesidades básicas estén cubiertas.

De cara a garantizar un seguimiento de la población, así como afianzar la inserción social de estos jóvenes, el programa se articula a su vez en tres áreas de intervención.

Área Recursos Sociales.

Nuestra participación en la red de recursos de atención a población con problemáticas similares a las que presentan nuestros jóvenes.

Ha sido preciso dar a conocer el Programa a los profesionales concretos que han trabajado directamente con los jóvenes que se atiende. Se observa que en ciertos ámbitos este Programa está empezando a conocerse más y se empieza a considerar como opción clara para la derivación de posibles casos.

Área Jurídica.

Se dan dos problemáticas bien diferenciadas pero que en muchas ocasiones aparecen unidas:

- Por un lado los jóvenes inmigrantes que se encuentran en situaciones de irregularidades administrativas muy diversas.
- Por otro lado, los jóvenes con causas judiciales penales o de delitos que al ser menores de edad y estar pendientes de sentencia, ven impedida la tramitación de los permisos de trabajo, lo que obstaculiza la agilidad del proceso de integración en la sociedad.

Área Alojamientos Alternativos.

El objetivo es asegurar un alojamiento adecuado a los jóvenes, de forma rápida y estable, que permita iniciar un proceso de inserción sociolaboral eficaz, mediante las plazas en pensiones y hostales.

La rapidez con la que se han afrontado los conflictos y la presencia física y telefónica constante de los técnicos del Programa que ha favorecido un clima de confianza y cercanía que se ha transmitido en la relación con los jóvenes participantes.

Para los jóvenes que precisan un alojamiento de mayor contención y duración en el tiempo, se dispone de 6 plazas específicas en el Centro de Acogida Juan Luis Vives, donde se ha atendido a 11 jóvenes en 2013.

Todo ello ha permitido establecer una estructura permanente y consolidada que da una gran flexibilidad y mayor capacidad de respuesta para los técnicos del Programa, que se ve reflejado directamente en la intervención con los jóvenes atendidos.

Datos cuantitativos.

En colaboración con Opcion 3, durante el año 2013 se han atendido 83 jóvenes en situación de calle en la ciudad de Madrid. Del total, un 75% son chicos frente a un 25% de chicas. Esta proporción de chicas atendidas en el programa ha aumentado un 6% con respecto al año pasado. En cuanto a la nacionalidad, el 49% han sido jóvenes extranjeros y el 51% eran españoles, lo que significa un incremento de nacionales de un 8%.

Del total de jóvenes en seguimiento, 11 han sido alojados en el Centro de Acogida Juan Luis Vives, y 36 han recibido prestación económica directa para el pago de alojamiento en pensión.

Con Certificado de Minusvalía se han atendido 8 jóvenes.

Procedentes del sistema de protección de menores se ha trabajado con 42 chicos y chicas, lo que supone un 51% del total de jóvenes.

Y se ha gestionado la RMI en 9 casos.

En el apartado de la inserción laboral han conseguido un contrato de trabajo durante el 2013, un total de 48 participantes (58%).

| Duración del contrato temporal (por cuenta ajena) | | | | | | | |
|---|---|-------------------|---|-----------------------|---|-------|---|
| Inferior a 1 mes | | Entre 1 y 6 meses | | Entre 6 meses y 1 año | | Total | |
| H | M | H | M | H | M | H | M |
| 7 | 2 | 24 | 4 | 9 | 2 | 40 | 8 |

Los jóvenes acuden derivados por distintos servicios:

| Servicios | Nº Jóvenes |
|---|------------|
| Samur Social Central y Equipos de Calle | 6 |
| Campaña Municipal contra el Frío | 4 |
| Centros de SS.SS. Municipales | 23 |
| Programa Medidas Judiciales (País) | 10 |
| Programa Aspa | 5 |
| Programa extutela (Junco) | 9 |
| Programa SIE | 9 |
| Otros | 17 |
| Total | 83 |

3.1.11 CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO 2012/2013.

Su trascendencia e influencia en el funcionamiento de la red es considerable.

En la Campaña 2012/2013 ha supuesto, la puesta en marcha de **543 plazas** de acogida y de otras actuaciones que más adelante se presentarán.

Los objetivos de la Campaña de Frío son los siguientes:

- Incremento de la capacidad de acogida.
- Puesta en marcha de nuevos dispositivos.
- Incremento de la intervención en calle con las Personas sin Hogar con mayor grado de desarraigo y exclusión.
- Favorecer el establecimiento de un trabajo coordinado y en red entre el Ayuntamiento de Madrid y las Entidades de la Iniciativa Social.

Durante la campaña se proporciona apoyo y refuerzo desde todos los centros de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. La campaña 2012/2013 tuvo una duración de **127 días**, con inicio el 25 de noviembre de 2012 hasta el 31 de marzo de 2013.

Los recursos municipales específicos operativos para la campaña son los siguientes:

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

A estos recursos temporales hay que añadir la red estable de Atención a Personas Sin Hogar, es decir, el Centro de Acogida San Isidro, Samur Social, Centros Abiertos, Albergue de San Juan de Dios, San Martín de

Porres, etc., que intensifican su atención en los momentos más críticos del periodo de la Campaña.

Se debe hacer hincapié en que la Campaña Municipal contra el Frío no se limita a proporcionar una plaza de alojamiento, sino que además, posibilita movilizar recursos sanitarios y sociales que inciden en la población más excluida. Por este motivo se articulan otras actuaciones complementarias a los programas de atención social.

DATOS GENERALES.

Respecto a los datos de atención, cabe destacar que el total de las personas atendidas ha sido de 1.427:

- Hombres: 1.275 (89,3%).
- Mujeres: 152 (10,7%).
- Extranjeros: 58,7%
- Españoles: 41,3%
- Edad media: 42,4 años
- Nivel de ocupación de los dispositivos específicos de Campaña: 91,95%
- 865 Usuarios han sido derivados a otros recursos de la red estable.

CENTRO DE EMERGENCIAS CONTRA EL FRÍO PINAR DE SAN JOSÉ.
CENTRO DE DÍA DEL CENTRO DE EMERGENCIAS CONTRA EL FRÍO PINAR DE SAN JOSÉ.

| Este centro cuenta con 150 plazas distribuidas en | 2008/9 | 2009/10 | 2010/11 | 2011/12 | 2012/13 |
|---|--------|---------|---------|---------|---------|
| Total Plazas | 87 | 87 | 87 | 150 | 150 |
| Total personas atendidas: | 825 | 954 | 862 | 888 | 809 |
| Mujeres | 172 | 205 | 184 | 138 | 146 |
| Hombres | 653 | 749 | 678 | 750 | 663 |
| Procedencia: | | | | | |
| Españoles | 369 | 396 | 327 | 443 | 369 |
| Unión Europea | 226 | 302 | 285 | 272 | 273 |
| Otros países | 230 | 256 | 250 | 173 | 167 |
| Estancias | 10.278 | 10.563 | 10.664 | 18.364 | 17.740 |

Se trata de un Centro de Día, de 30 plazas, ubicado en el Centro de Emergencias contra el Frío Pinar de San José, en el distrito de Latina. El objetivo de este dispositivo es dar respuesta a usuarios de Campaña contra el Frío que presentan problemas sanitarios y sociales y que requieren una mayor atención.

| Total De Personas Atendidas 168 | |
|---------------------------------|-------------|
| Hombres | Mujeres |
| 119 (70,83%) | 49 (29,17%) |

EQUIPAMIENTO DE VILLA DE VALLECAS.

En la presente Campaña, el dispositivo permaneció abierto 100 días de los 127 que dura la campaña.

Se han atendido a un total de **733** personas, de ellas 285 han sido españolas y 448 extranjeras.

Estancias producidas en el Equipamiento de Villa de Vallecas.

| | Estancias | % |
|-------------|-----------|--------|
| Españoles | 4.588 | 40,94% |
| Extranjeros | 6.620 | 59,06% |
| Total | 11.208 | 100% |

Se ha producido una media de ocupación de 111,8 personas por día.

PLAZAS DE PENSIÓN.

Es un recurso que permite la gestión directa de un número de plazas en pensión hasta un máximo de 6.500 estancias. Se comenzó a derivar a usuarios a las plazas de pensiones el 12 de diciembre de 2012 y finalizó el 31 de marzo 2013.

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Número de Personas | 42 | 79 | 85 | 125 | 224 | 120 | 77 |
| Mujeres | 35 | 11 | 7 | 16 | 19 | 19 | 12 |
| Hombres | 7 | 68 | 78 | 109 | 205 | 101 | 65 |
| Media/Persona/Día | 35 | 34 | 43 | 47 | 52 | 52,85 | 52,85 |
| Número total de Estancias | 4.000 | 5.000 | 5.500 | 6.000 | 6.500 | 6.500 | 6.500 |

Durante esta campaña, han sido atendidas un total de **77** personas, de las cuales 39 (50,6%) han sido españoles y 38 personas (49,4%) extranjeras. Por sexos han sido atendidas un 10,2% (12) mujeres y el 89,8% hombres (65).

En este año, se debe de destacar el esfuerzo realizado por Santa María de la Paz poniendo a disposición de la Campaña contra el Frío 20 plazas, distintas de las 112 que gestiona durante todo el año.

3.1.12 PROGRAMA CON LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CENTROS PARA LA INTEGRACIÓN Y AYUDA DE MARGINADOS (FACIAM).

La Federación de Asociaciones de Centros para Ayuda e Integración de Marginados (FACIAM) viene desarrollando, desde el año 1981, la atención a personas sin hogar a través de los distintos centros y servicios con los que cuenta dicha Federación, manteniendo diversos sistemas de colaboración con el Ayuntamiento. Cabe indicar que en un principio dicha colaboración se basaba en un sistema de apoyo a través de subvenciones. Posteriormente, se comenzaron a firmar los correspondientes convenios con el fin de estabilizar la relación institucional.

Este Convenio, a su vez, se relaciona con un Convenio suscrito entre la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid para mejorar la atención a Personas Sin Hogar, a través del impulso institucional y económico de ambas Administraciones.

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

| DATOS DE ATENCIÓN DE CENTROS DE FACIAM | | Plazas | 2013 | |
|--|---|--------|---|------------------|
| | | | Personas atendidas | Número estancias |
| San Juan de Dios | Albergue | 140 | 931 | 44.210 |
| | Piso de Acogida | 4 | 4 | 883 |
| San Martín de Porres | Albergue | 62 | 200 | 19.405 |
| | Piso de Acogida | 22 | 41 | 7.179 |
| | Mini-residencia | 12 | 15 | 2.779 |
| | Talleres | 25 | 37 | |
| | Orientación Laboral | 25 | 150 | |
| | ECA-Empleo con apoyo | 50 | 192 | |
| Apostólicas del C. Jesús | Atención Jurídica | | 79 | |
| | Atención Psicológica | | 109 | |
| | Primera Atención, acompañamiento social | | 1.275 totales 975 seguimientos | |
| | Proyecto RMI: seguimiento individualizado, prevención, exclusión social crónica | | Los proyectos RMI desaparecieron. En FSE hay 153 altas | |
| | Talleres. Lengua y cultura española, informática básica, Internet, empleo, Orientación laboral, habilidades, manualidades | | 722 | |
| | Programa de Actividades de Ocio | | 51 | |
| | Proyecto inmigrantes | | 47 | |
| Servicio atención necesidades básicas: comedor, duchas, lavandería | | 45.751 | | |
| Santa María de la Paz | Plazas estables | 112 | 186 | 38.325 |

| | | | | |
|-----------------------|--|----|-------|--------|
| Santa María de la Paz | Plazas Temporales Campaña de Frío 2012/2013 | 20 | | |
| CEDIA | Acogida y acompañamiento | | 1.206 | |
| | Atención social | | 752 | |
| | Atención Social individual | | 93 | |
| | Atención Psicológica | | 148 | |
| | Centro de día | | 607 | 5.324 |
| | Centro de Noche | 40 | 603 | 14.337 |
| | Acompañamiento Pensiones | | 29 | 649 |

3.1.13 FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN MADRID.

Órgano en el que participan las Administraciones y las entidades sociales que están comprometidas en la atención a las Personas Sin Hogar.

Constituye un espacio estable de estudio y de coordinación de los diversos y múltiples agentes intervinientes, con el fin de favorecer así procesos de actuación globales, integradores y complementarios, capaces de responder a la compleja, diversa y cambiante realidad que presenta el sector social de las Personas Sin Hogar, ya que profundizar en el conocimiento de las condiciones de exclusión es de vital importancia para poder mejorar las intervenciones sociales y las redes de atención, tanto en el ámbito de la prevención como de la asistencia.

Se concibe como un Órgano Colegiado de carácter consultivo, cuya finalidad es conocer en profundidad la realidad de las condiciones de exclusión de las Personas Sin Hogar y proponer acciones de respuesta social para las personas afectadas. De igual modo, supone un instrumento para sensibilizar a la ciudadanía.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar tiene los siguientes objetivos:

1. Recoger y analizar la información que se produce en relación a las “Personas Sin Hogar” en nuestra ciudad, analizando sus perfiles, demandas y necesidades de respuesta.
2. Proponer investigaciones y estudios cuyos objetivos sean mejorar la calidad asistencial y adecuar la misma a las complejas y diversas necesidades de dicho colectivo social.
3. Trabajar en la prevención de los factores que inciden en el desarrollo de procesos de “Sinhogarismo”. La prevención es de suma importancia para el abordaje de este problema, y es entendida aquí como la observación, el estudio y elaboración de propuestas de sistemas, métodos y técnicas para evitar su aparición.
4. Desarrollar medidas de sensibilización social entre la población en general, favoreciendo así actividades de acogida y de aceptación social.
5. Generar discursos positivos en los Medios de comunicación que favorezcan una actitud constructiva y solidaria en la población.
6. Proponer medidas de optimización y adecuación de la red asistencial especializada en la atención a Personas Sin Hogar.
7. Favorecer el desarrollo de acciones coordinadas y transversales, promovidas desde las diferentes Áreas sectoriales del Ayuntamiento y desde la propia iniciativa social.
8. Formular recomendaciones y propuestas de actuación a Organismos, Entidades, Instituciones competentes en la materia, que trabajen en el municipio de Madrid.

Estos objetivos se concretan en las siguientes funciones:

1. Proponer la realización de estudios e informes periódicos.
2. Difundir los resultados de los estudios e informe periódicos.
3. Sugerir medidas para una mejora en las Intervenciones Sociales en el ámbito de la atención a las Personas Sin Hogar.
4. Sugerir propuestas para la mejora de la red asistencial a este grupo social.
5. 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.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar en Madrid lo componen representantes de las diferentes Direcciones Generales del Ayuntamiento de Madrid relacionados con la atención a Personas Sin Hogar, representantes de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, las entidades sociales que están comprometidas con dicho grupo social y los grupos políticos municipales. Se trata de una estructura muy participativa donde intervienen los diferentes agentes sociales que dan respuesta a las Personas Sin Hogar de nuestra ciudad.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar en Madrid se adscribe al Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, la cual, es competente en la planificación, análisis y evaluación de las políticas sociales dirigidas a las Personas Sin Hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid. Su funcionamiento se desarrolla a través de las sesiones plenarias y las comisiones de trabajo creadas a tal efecto. En este sentido, cabe señalar que se han creado las siguientes comisiones, como espacio de debate y reflexión sobre las diferentes Áreas de intervención:

- Comisión de Atención.
- Comisión de Inclusión

A lo largo de 2013 las reuniones del Foro han sido las siguientes:

| FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR 2013 | |
|---|----|
| PLENARIOS | 3 |
| COMISIONES: | 10 |
| Atención | 5 |
| Inclusión | 5 |
| Comisiones Mixtas (Atención-Inclusión) | 1 |

3.1.14 PROGRAMA DE TRABAJO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD.

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

El Ayuntamiento de Madrid, a través de los órganos o servicios habilitados para ello, se comprometió a impartir los conocimientos necesarios para que la actividad desplegada por los penados pudiera ser cumplida eficazmente, y facilita el material necesario para la realización del trabajo.

Los Servicios Sociales penitenciarios, previo consentimiento del penado, facilitan información sobre su capacidad laboral al Ayuntamiento de Madrid y propone los candidatos que consideran más idóneos para el desarrollo de la actividad. El Ayuntamiento de Madrid procede a admitir o rechazar a los

candidatos, según sus criterios de valoración, lo que es comunicado a los Servicios Sociales Penitenciarios con inmediatez.

Durante el cumplimiento de la condena el penado sigue las instrucciones que recibe del Juez de Vigilancia Penitenciaria y de los Servicios Sociales Penitenciarios.

En cuanto al desarrollo de las tareas que realizan sigue las instrucciones del Centro en el que prestan su trabajo en el ámbito de actuación y competencias del Ayuntamiento de Madrid. A lo largo del año 2013 han sido **97** personas las que han realizado sus trabajos en beneficio de la comunidad en diversos centros de atención a Personas sin Hogar.

Los perfiles de dichos trabajos han sido:

Auxiliar de cuidados asistenciales, realizando las siguientes tareas:

- a. Acompañamiento de usuarios a citas administrativas y consulta médica.
- b. Acompañamiento de usuarios para pasear.
- c. Acompañamiento de usuarios en actividades lúdicas y de ocio tanto fuera del Centro como dentro del mismo.
- d. Participación en tareas de ocio en el Centro.
- e. Participación y colaboración en los diferentes talleres que se organizan en los Centros.
- f. Realización de gestiones administrativas y similares solicitadas por los equipos técnicos.
- g. Aquellas otras que se consideren similares a las señaladas anteriormente.

Mozos de almacén, mensajería y montaje.

- Se trata de un personal que desarrolla tareas de apoyo mecánico en los correspondientes centros; traslado de material, traslado de correo, montaje de mobiliario, etc..... Se destinan a los diferentes centros que así se consideran oportunos



Departamento de Inclusión Social

Dirección General de Igualdad de
Oportunidades

3.2. DEPARTAMENTO DE INCLUSION SOCIAL.

INTRODUCCIÓN

La exclusión social constituye un fenómeno inherente al desarrollo de las sociedades avanzadas. La reducción de los niveles de pobreza y exclusión social se han convertido en uno de los objetivos básicos de la actuación municipal y por ello, el Ayuntamiento de Madrid aprobó el Plan de Inclusión Social que tiene como objetivo prioritario garantizar la atención específica a los sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social.

El Plan articula la política de inclusión social del Ayuntamiento de Madrid y sirve de instrumento de coordinación de las distintas áreas municipales que trabajan con poblaciones en situación de vulnerabilidad y las administraciones implicadas, junto con las entidades y agentes sociales.

A continuación, se presentan las actuaciones desarrolladas en materia de inclusión social.

El Departamento de Inclusión Social tiene asignadas las siguientes funciones:

1) Desarrollar actuaciones dirigidas a garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social.

2) Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.

3) Impulsar las actividades necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.

4) Elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Inclusión Social.

5) El seguimiento de las ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y emergencia social gestionadas por los Servicios Sociales de los Distritos y la gestión de los servicios funerarios gratuitos de carácter social.

Para el cumplimiento de estas funciones el Departamento de Inclusión Social cuenta con un equipo de 3 profesionales distribuidos en una Jefatura de departamento, una Jefa de Sección y un adjunto a la Sección y un equipo administrativo formado por 3 profesionales.

3.2.1 EL PLAN DE INCLUSION SOCIAL DE LA CIUDAD DE MADRID.

El Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Madrid se estructuró en seis estrategias que constituyeron las líneas fundamentales de acción para abordar el fenómeno de la exclusión social en todas sus dimensiones y son las siguientes:

- Favorecer el acceso al empleo de las personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Garantizar el acceso a la atención social y a las prestaciones básicas de las personas en situación o riesgo de exclusión.
- Mejorar los niveles de protección social facilitando el acceso a los servicios y prestaciones de los diferentes sistemas municipales de bienestar.
- Desarrollar estrategias preventivas.
- Promover la incorporación social de los colectivos más vulnerables.
- Movilizar y promover la participación de los agentes sociales.

Estas estrategias se desdoblán en objetivos operativos, que, a su vez, comprenden las distintas actuaciones que resultan necesarias para

conseguir los resultados que se desean. El número total de objetivos del Plan han sido 29 y el de actuaciones 208.

En el año 2013, finalizado el Plan, se efectuó una evaluación de dicho año y, al mismo tiempo, una evaluación global abarcando su vigencia 2010-2012 con las siguientes conclusiones:

- a) Los datos aportados en el marco de la presente evaluación ponen de relieve la existencia de un balance globalmente positivo en el desarrollo del Plan de Inclusión del Ciudad de Madrid, con el 84% de las 208 actuaciones previstas cumplidas y un 7% parcialmente cumplidas. Un dato que adquiere una especial relevancia teniendo en cuenta el escenario presupuestario en el que se ha desarrollado el Plan.
- b) Las actuaciones previstas en la línea Estratégica Nº 3 (Mejorar los niveles de protección social, facilitando el acceso a los servicios y prestaciones de los diferentes sistemas municipales de bienestar) son las que registran un mayor grado de ejecución, dato que evidenciaría los esfuerzos realizados por el Ayuntamiento de Madrid por mantener la protección brindada a los colectivos más vulnerables. Por su parte, las actuaciones previstas en la Estratégica Nº 1 (Favorecer el acceso al empleo de las personas en situación de riesgo o exclusión social) son las que registran el menor nivel de ejecución, una situación que se explica en gran medida por el deterioro del contexto económico y social que vive nuestro país, lo que merma las posibilidades de acceso al mercado laboral de aquellos colectivos con mayores desventajas.
- c) Si bien algunas de las actuaciones que estaban previstas no han podido ser ejecutadas (creación de nuevos servicios o ampliación de la cobertura de servicios ya existentes) el mero mantenimiento de gran parte de los servicios disponibles debe ser puesto en valor. En un escenario donde los ingresos de las administraciones públicas se han reducido

drásticamente, el Ayuntamiento de Madrid ha mantenido un nivel de gasto en servicios sociales durante el período de vigencia del Plan bastante similar al existente antes del estallido de la crisis. Este esfuerzo presupuestario ha servido, sin duda, para evitar un mayor deterioro de las condiciones de vida de muchos ciudadanos que se encuentran en riesgo o en situaciones de exclusión social.

- d) Puesto que las previsiones a corto y medio plazo señalan la existencia de un panorama caracterizado por el aumento de los problemas de exclusión social y la congelación o reducción de los recursos para afrontarlos, es preciso promover estrategias que permitan optimizar los recursos sociales disponibles, propiciando sinergias con otras instituciones públicas y privadas y reforzando la coordinación de las actuaciones a realizar por las mismas para evitar la duplicidad de los servicios ofertados y la dispersión de los recursos. Este esfuerzo de coordinación, en aras a mejorar la eficiencia de los programas y servicios de carácter social, debe trasladarse a los propios centros directivos del Ayuntamiento de Madrid.

3.2.2 ALOJAMIENTOS NO INSTITUCIONALIZADOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

El Programa de Alojamientos no Institucionalizados con acompañamiento social pretende contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión a través de recursos de alojamientos alternativos en el municipio de Madrid, que permitan incidir a lo largo del proyecto en la mejora de su capacidad de autonomía y de sus redes sociales, a través del acompañamiento social y la relación de ayuda.

El Programa, a través de los diferentes recursos residenciales, ha permitido utilizar herramientas de intervención (pisos y pensiones), para atender las necesidades a las que pretende responder: emergencia, prevención y tratamiento ante la desinstitucionalización.

Está estructurado en tres subprogramas:

Subprograma de Emergencias.

Este subprograma tiene dos objetivos, uno de ellos es atender situaciones de emergencia social cuando las personas pierden su alojamiento de forma temporal o definitiva y es un recurso de apoyo temporal a las situaciones de emergencia derivadas por el Samur Social.

El otro objetivo es realizar un acompañamiento social complementario, a la intervención del Samur Social, para cubrir necesidades básicas que surgen como consecuencia de una emergencia.

Las actividades desarrolladas, en ambos supuestos, son el alojamiento y acompañamiento de las personas derivadas, por el Samur Social, a plazas de pensiones y a 7 plazas de acogida, priorizando las situaciones de emergencia de forma temporal.

Subprograma Preventivo.

Tiene por objeto prevenir la consolidación de un proceso de exclusión social con pérdida de alojamiento, a través del acompañamiento social vinculado a un recurso residencial. Asimismo, pretende mejorar las competencias personales y sociales a través de itinerarios socio-residenciales individuales, la información, la promoción de la convivencia, la formación, y la mejora de las redes sociales, para prevenir futuros riesgos de vulnerabilidad o exclusión social.

El acompañamiento social se realiza en coordinación con los Servicios Sociales Municipales. Trata de cubrir la necesidad de alojamiento con una estancia de carácter temporal y haciendo uso de un plazo en el que se consideran las circunstancias personales.

Subprograma de Desinstitucionalización.

Tiene como objetivo posibilitar la desinstitucionalización de personas residentes en los Centros de Acogida de la Red Municipal a través de un recurso residencial más independiente, con acompañamiento social que favorezca su proceso de autonomía y recuperación personal y social a través de la adquisición de habilidades para el manejo y mantenimiento de un alojamiento autónomo, habilidades de convivencia y fomento de redes sociales.

En estos dos últimos subprogramas (preventivo y de desinstitucionalización), las actividades abarcan diferentes actuaciones como son el alquiler y mantenimiento de las viviendas asignadas; las entrevistas de valoración e información del programa y recurso; el cumplimentar los documentos necesarios vinculados al compromiso personalizado; derivación a otros recursos y acompañamiento a los distintos servicios de empleo, salud, educación, ocio, entre otros, pero es importante destacar la coordinación con los profesionales de los servicios desde donde proceden las derivaciones (Servicios Sociales Municipales, Samur Social...) y con los recursos u otros servicios a los que son deriva -dos como apoyo en la prevención.

La intervención social que se desarrolla en el Programa es flexible, adaptada a las necesidades individuales, a las capacidades y a los diferentes ritmos, en los procesos de mejora, de cada una de las personas atendidas en cada uno de los subprogramas.

Las actuaciones se realizan en coordinación con los profesionales de referencia del SAMUR SOCIAL, de los Servicios Sociales de Atención Primaria y de los Centros de Atención de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.

El Programa posibilita el alojamiento de personas que carecen de vivienda, al disponer de 57 plazas en pisos, distribuidas en 14 viviendas y 50 plazas en pensiones.

Forma de Gestión.

Contrato Administrativo Especial de Gestión.

Datos de Atención.

Personas alojadas y con intervención.

Este proyecto ha posibilitado el desarrollo de una red de pisos de alojamientos no institucionalizados ubicados en contextos normalizados y complementados con recursos de acompañamiento social. En el año 2013 han sido atendidas 218 personas y en el siguiente cuadro se observa la distribución de los participantes en cada uno de los subprogramas.

| | Hombres | Mujeres | Total |
|--|---------|---------|-------|
| Personas atendidas | 149 | 69 | 218 |
| S. de Emergencias | 3 | 13 | 16 |
| S. de Prevención (pisos) | 87 | 29 | 116 |
| S. Desinstitucionalización (pensiones) | 59 | 27 | 86 |

Personas atendidas que han causado baja en el Programa.

En el año 2013 han causado baja del Programa de Alojamientos no Institucionalizados 124 personas (57%), como se puede observar en la tabla siguiente. La mayor rotación de personas se produce en el Subprograma de Prevención (70 personas).

| | Hombres | Mujeres | Total |
|--|---------|---------|-------|
| Personas en intervención que causan baja | 79 | 45 | 124 |
| <i>S. de Emergencias</i> | 3 | 13 | 16 |
| <i>S. de Prevención</i> | 50 | 20 | 70 |
| <i>S. Desinstitucionalización</i> | 26 | 12 | 38 |

Nivel de ocupación de plazas.

El nivel de ocupación de las plazas ha sido elevado, tal y como aparece reflejado mensualmente en el siguiente cuadro:

| | E | F | M | A | M | JN | JL | A | S | O | N | D |
|----------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Estancias | 99 | 106 | 105 | 112 | 106 | 113 | 113 | 111 | 106 | 108 | 112 | 109 |
| Altas | 7 | 11 | 11 | 19 | 4 | 9 | 15 | 6 | 8 | 12 | 12 | 9 |
| Bajas | 3 | 9 | 10 | 8 | 5 | 12 | 9 | 11 | 9 | 7 | 11 | 12 |
| % Nivel de ocupación | 93 | 99 | 98 | 105 | 99 | 106 | 106 | 104 | 99 | 101 | 105 | 102 |

Los porcentajes se obtienen del número de plazas totales (máxima ocupación) / número de plazas ocupadas (ocupación real). En ningún momento del año la ocupación del conjunto de plazas en pisos y pensiones ha bajado del 98 % considerando el máximo según las plazas mencionadas en el pliego de condiciones del contrato administrativo, que recoge la cantidad de 57 plazas en pisos –incluidas las 7 del piso de emergencias- y 50 plazas en pensiones u hostales.

Procedencia de la demanda.

Los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria son los que han realizado el mayor número de derivaciones, con un total de 152 personas (44 mujeres y 108 hombres (70%). Es importante destacar que 91 personas (26 mujeres y 65 hombres), han sido derivadas al Subprograma de Prevención (60%).

El desglose de los datos se muestra a continuación:

| PROCEDENCIA DE LA DEMANDA | Nº DE DEMANDAS |
|--|----------------|
| <i>Servicios Sociales de Atención Primaria</i> | 152 |
| <i>Programa jóvenes en riesgo-Opción 3</i> | 24 |
| <i>Centros de Atención a PSH</i> | 22 |
| <i>Samur Social - Emergencias</i> | 16 |
| <i>Samur Social – Equipos de Calle</i> | 3 |
| <i>Plan Municipal contra el frío</i> | 1 |
| TOTAL | 218 |

Distribución territorial de las derivaciones desde Servicios Sociales de Atención Primaria.

| TOTAL PERSONAS DERIVADAS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA 152 | | | |
|--|----------------|--------------------|----------------|
| DISTRITO | Nº DE PERSONAS | DISTRITO | Nº DE PERSONAS |
| Centro | 30 | Carabanchel | 16 |
| Arganzuela | 9 | Usera | 5 |
| Retiro | 2 | Puente de Vallecas | 16 |
| Salamanca | 10 | Moratalaz | 1 |
| Chamartín | 7 | Hortaleza | 1 |
| Tetuán | 8 | Villa Vallecas | 0 |
| Chamberí | 9 | Vicálvaro | 4 |
| Fuencarral –El Pardo | 2 | San Blas | 8 |
| Moncloa - Aravaca | 12 | Barajas | 0 |
| Latina | 12 | TOTAL | 152 |

Distribución de grupos por edad.

La distribución por grupos de edad, es muy heterogénea, concentrándose el 39 % en el tramo comprendido entre los 51 y los 60 años de edad. Otro intervalo significativo es el de jóvenes entre 18 y 24 años, que representan un 12% de las personas atendidas derivados la mayoría por OPCION 3.

Personas incorporadas al Programa en 2013.

En el 2013 de las 218 personas atendidas en el programa, 130 han sido personas nuevas (con un porcentaje del 60%). El 77% son de nacionalidad española.

| PERSONAS INCORPORADAS AL PROGRAMA | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------|------------|
| | Con intervención anterior a 2013 | Nuevas Año 2013 | TOTAL |
| Españoles | 70 | 97 | 167 |
| Extranjeros | 18 | 33 | 51 |
| TOTAL | 88 | 130 | 218 |

Estado Civil.

En relación al estado civil, la mayoría de las personas son solteras (el 50 %), o personas que han tenido una ruptura en su relación familiar (divorciados, separados), que representan el 28%.

| ESTADO CIVIL | | | | | |
|-----------------|------------|------------|-----------|------------|------------|
| | Hombre | | Mujer | | Total |
| | Español | Extranjero | Española | Extranjera | |
| SOLTERO | 56 | 30 | 35 | 7 | 128 |
| DIVORCIADO | 20 | 5 | 8 | 1 | 34 |
| SEPARADO | 18 | 1 | 5 | 2 | 26 |
| CASADO | 9 | 3 | 8 | 0 | 20 |
| VIUDO | 3 | 2 | 2 | 0 | 7 |
| PAREJA DE HECHO | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| TOTAL | 108 | 41 | 59 | 10 | 218 |

Personas con tratamiento por enfermedad física, mental y/o adicciones.

En este apartado destaca el elevado número de personas que han participado en el proyecto y se encuentran en tratamiento por enfermedad física, mental y/o adicciones, ya que de las 218 personas que han participado en el proyecto, el 100% necesitan atenciones específicas por problemas de salud.

| TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES | | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|-----------|------------|-------------|
| | HOMBRES | % (n=218) | MUJERES | %(n=218) | % (n=218) |
| E. físicas | 109 | 50% | 59 | 27% | 77% |
| E. mentales | 23 | 10% | 14 | 6% | 16% |
| Adicciones | 14 | 6% | 4 | 1% | 7% |
| TOTAL | 146 | 66% | 77 | 34% | 100% |

3.2.3 TALLERES PARA LA INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL.

Están dirigidos a la inserción socio-laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo social de la Ciudad de Madrid a través de actuaciones de contenido preventivo y rehabilitador, mediante actividades de formación prelaboral y laboral a través de los Talleres de: Artesanía y Encuadernación, Habilidades Sociales y Alfabetización, Auxiliar Doméstica y Cocina, Informática y de Ocio y tiempo libre mediante contrato administrativo.

Los destinatarios son hombres y mujeres derivados desde los recursos de atención a personas sin hogar de la Ciudad de Madrid o que carecen de alojamiento y de los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria, que presentan una situación de riesgo social con el objetivo de evitar que se instauren en procesos de exclusión social y potenciar su inclusión.

Los talleres permanecen abiertos durante once meses, excepto agosto que se mantiene cerrado según Pliego de Cláusulas Técnicas, de lunes a viernes, con horario de 8,30 a 19,00 horas. Por la mañana realizan las actividades propias de los talleres, previa acogida, recepción y desayuno, dedicando las tardes a los seguimientos individuales por parte de los profesionales.

Cada taller dispone de 15 plazas simultáneas, con un total de 60 personas atendidas en los cuatro talleres. Estos se desarrollan con una periodicidad trimestral, con gran flexibilidad en cuanto a la incorporación de nuevas personas, según disponibilidad de plazas. Presentan una gradación en cuanto a los niveles de exigencia:

| TALLER | NIVEL DE EXIGENCIA |
|---------------------------------------|--------------------|
| Informática | Medio |
| Artesanía y encuadernación | Mínimo o bajo |
| Auxiliar doméstico cocina | Alto |
| Habilidades sociales y alfabetización | Mínimo o bajo |

Los participantes realizan los talleres como intervención complementaria a otros procesos de intervención social que se llevan a cabo desde las entidades y organismos que los derivan.

Además de la actividad formativa y de acompañamiento social, el proyecto posibilita, a los beneficiarios, el desayuno.

Asimismo, se posibilita un almuerzo a media mañana ducha, ropero y actividades socioculturales.

Datos de Atención Contrato Administrativo Especial para la Gestión con vigencia desde abril de 2008 al 31 de marzo del 2013.

En primer lugar se exponen los datos de atención de este Contrato Administrativo Especial, correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo del año 2013. En los talleres han participado un total de 126 personas de las cuales, el 59%% son hombres y el 41% mujeres. Predominan las personas españolas (56%).

Desde el 1 de abril del 2013 han participado un total de 108 personas el 61 % son hombres y el 39% mujeres. Hay un predominio de personas españolas (59 %) y la media de edad es de 46 años.

| TALLERES | PERSONAS ATENDIDAS | HOMBRE | MUJER | NACIONALIDAD | | TOTAL |
|----------------------------|--------------------|--------|-------|--------------|-------|-------|
| | | | | ESP. | EXTR. | |
| H.H. S.S. Y ALFABETIZACIÓN | 28 | 20 | 8 | 8 | 20 | 28 |
| INFORMÁTICA | 27 | 17 | 10 | 17 | 10 | 27 |
| ARTESANÍA Y ENCUADERNACIÓN | 27 | 18 | 9 | 20 | 7 | 27 |
| AUX. DOMESTICO Y COCINA | 26 | 12 | 14 | 14 | 12 | 26 |
| TOTAL | 108 | 67 | 41 | 59 | 49 | 108 |

| TALLERES | PERSONAS ATENDIDAS | HOMBRE | MUJER | NACIONALIDAD | | MEDIA EDAD |
|----------------------------|--------------------|--------|-------|--------------|-------|------------|
| | | | | ESP. | EXTR. | |
| INFORMÁTICA | 27 | 17 | 10 | 17 | 10 | 47 |
| ARTESANÍA Y ENCUADERNACIÓN | 27 | 18 | 9 | 20 | 7 | 49 |
| AUX. DOMESTICO Y COCINA | 26 | 12 | 14 | 14 | 12 | 43 |
| H.H. S.S. Y ALFABETIZACIÓN | 28 | 20 | 8 | 8 | 20 | 44 |
| TOTAL | 108 | 67 | 41 | 59 | 49 | 46 |

Movilidad: altas y bajas.

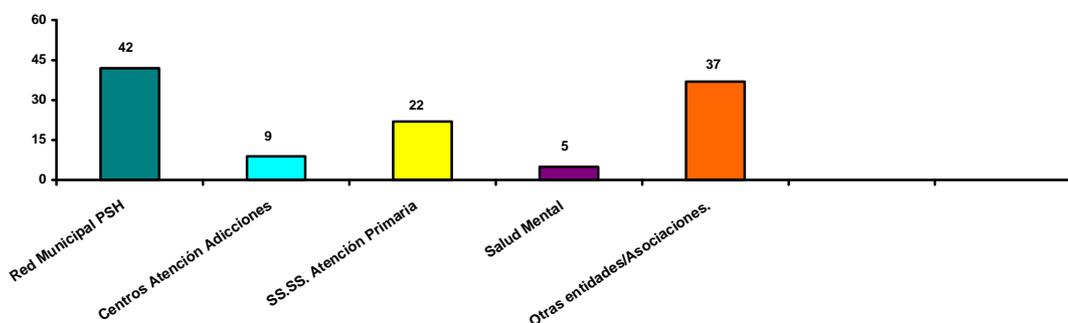
En cuanto a la movilidad de las personas atendidas: las nuevas altas en el año 2013 han sido 59 y las bajas 49 personas.

Procedencia y derivación.

La mayor parte de las derivaciones corresponden a Centros de Atención a Personas sin Hogar, (37 %), especialmente del Centro de Acogida San Isidro del cual han sido derivados 30 personas.

| | |
|--|------------|
| Centro de Acogida San Isidro | 30 |
| Otras Entidades / Asociaciones | 37 |
| Servicios Sociales | 22 |
| Centro de Atención a Drogodependientes | 9 |
| Samur Social | 6 |
| Centro de Acogida Juan Luis Vives | 5 |
| Samur Social Mental | 5 |
| Centro Abierto Calatrava/La Rosa | 1 |
| TOTAL | 115 |

**CENTROS Y ENTIDADES QUE HAN REALIZADO EN 2013
LAS DERIVACIONES A LOS TALLERES**

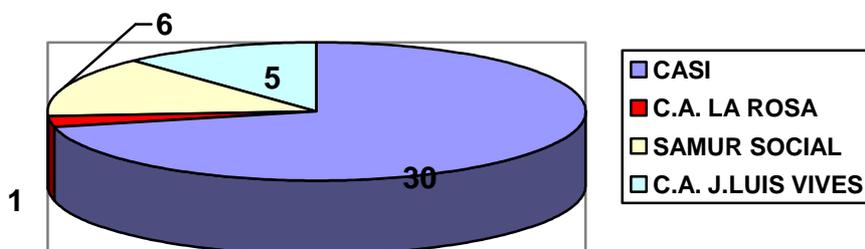


Se puede apreciar que el 19 % de los casos atendidos proceden de los Servicios Sociales de Atención Primaria (22 personas).

Asimismo, se destaca que un 8 % (de las 115 personas) proceden de la Red de Drogas.

Por último, destacar que el 32 % de las derivaciones proceden de otras entidades y el 6 % de la Red de Salud Mental (5 personas).

DERIVACIONES DE LOS CENTROS PSH



3.2.4 PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

En el año 2001 se aprueba la Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid y mediante Decreto 147/2002, de 1 de agosto, se aprueba el Reglamento que la desarrolla.

Esta regulación prevé dos tipos de prestaciones, un derecho a la prestación económica de la Renta Mínima de Inserción –RMI- y un derecho a los apoyos personalizados para la inserción laboral y social.

Asimismo, contempla la posibilidad de atribuir a entidades sociales la elaboración y el desarrollo de los programas individuales de inserción en el caso de personas que, por el grado de aislamiento y exclusión en el que

viven necesitan de una especial intervención social. Las entidades que pueden desarrollar el acompañamiento social a los perceptores de la RMI, necesitan estar autorizadas al efecto por la Comunidad de Madrid.

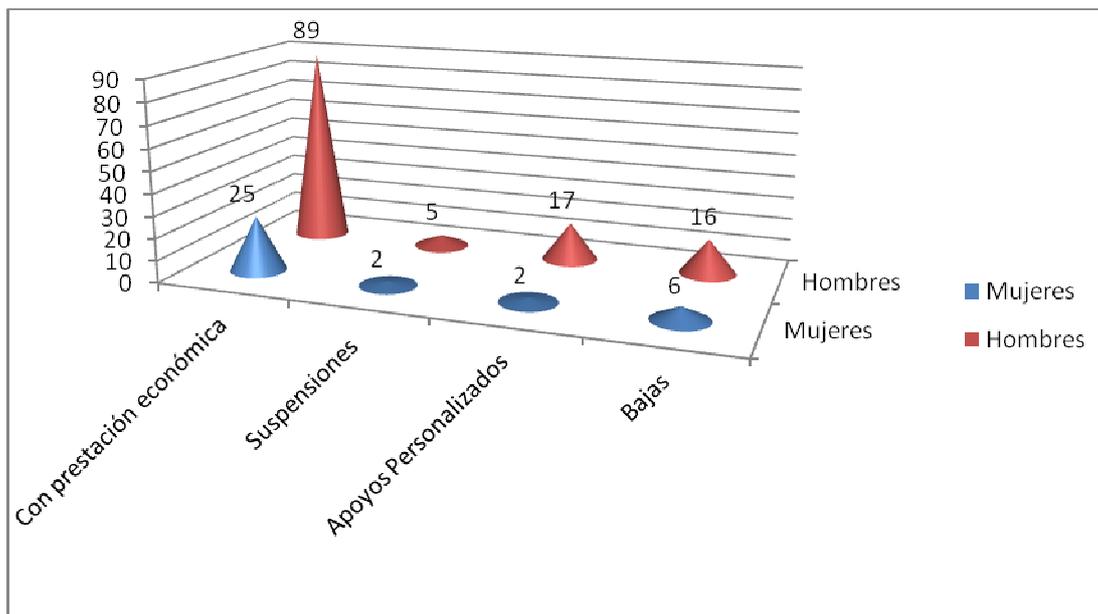
El Programa de Acompañamiento Social de la Asociación Realidades, basa su intervención en criterios de proximidad, flexibilidad, vinculación y un acompañamiento social continuado, personalizado e integral, con el desarrollo de instrumentos de coordinación propios que faciliten la atención de estas personas. El acompañamiento social y la atención cotidiana, establecen un vínculo profesional que se convierte en el eje de la intervención social. Es desde esta vinculación desde donde se pueden iniciar procesos de motivación, cambio y, en todo, caso contención del deterioro.

El Programa interviene con aquellas personas sin hogar que viven en un alojamiento precario y/o inadecuado (Categorías 2 y 3 de tipología ETHOS).

La Entidad Asociación Realidades, desde el año 2006, viene desarrollando un proyecto pionero de gestión de pisos unipersonales cedidos por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS) por un total, actualmente, de 16. En el Proyecto del Convenio de 2013 se cuenta con el recurso residencial de 6 viviendas unipersonales para continuar con la intervención personalizada en un espacio residencial.

Datos de Atención. Personas atendidas.

El total de personas atendidas a lo largo del año 2013, han sido de 162 personas (127 hombres y 35 mujeres). De este total, 114 personas (89 hombres y 25 mujeres) han sido perceptores de prestación económica (70 %), 7 suspensiones (4%) y 19 de apoyos personalizados (12 %). Las bajas habidas en este año han sido 22 personas (14 %).

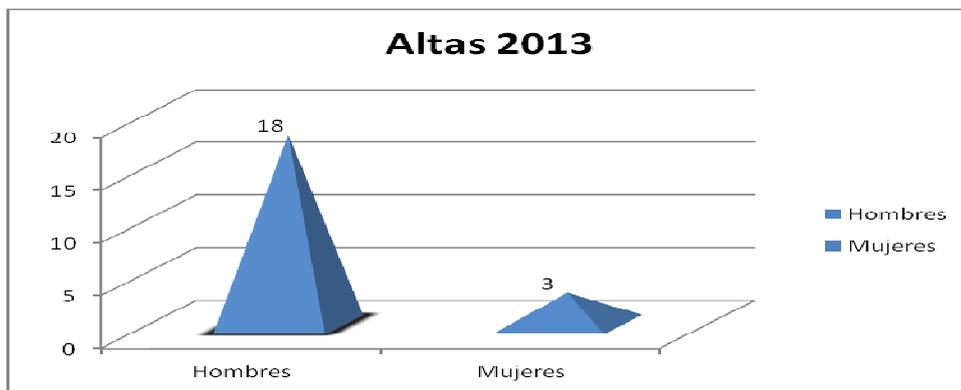


El apoyo personalizado consiste en lo siguiente:

- Que las personas, perceptores de la RMI, se encuentran en una situación de suspensión temporal o cautelar.
- En un acompañamiento social percibiendo otras prestaciones económicas, como es la PNC, pero se le mantiene intervención social desde la entidad.
- En personas pendientes de valoración para definir su perfil y solicitar la RMI.
- Personas que están pendientes de la concesión de la RMI.

Personas incorporadas en 2013.

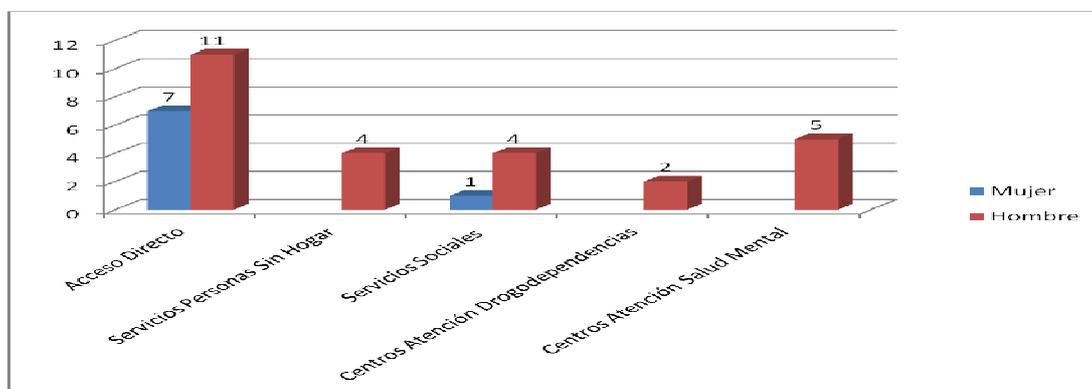
En el año 2013 se han incorporado un total de 21 personas nuevas al Programa, de las cuales 18 son hombres, y 3 mujeres.



Forma de acceder al Programa.

De las personas derivadas en 2013 al programa, han sido 34 personas, (26 hombres y 8 mujeres), de la cuales, 14 fueron informadas y derivadas a otros recursos por no tener el perfil adecuado. Las 21 personas restantes fueron dadas de alta.

Los datos de las derivaciones se detallan en el siguiente gráfico:

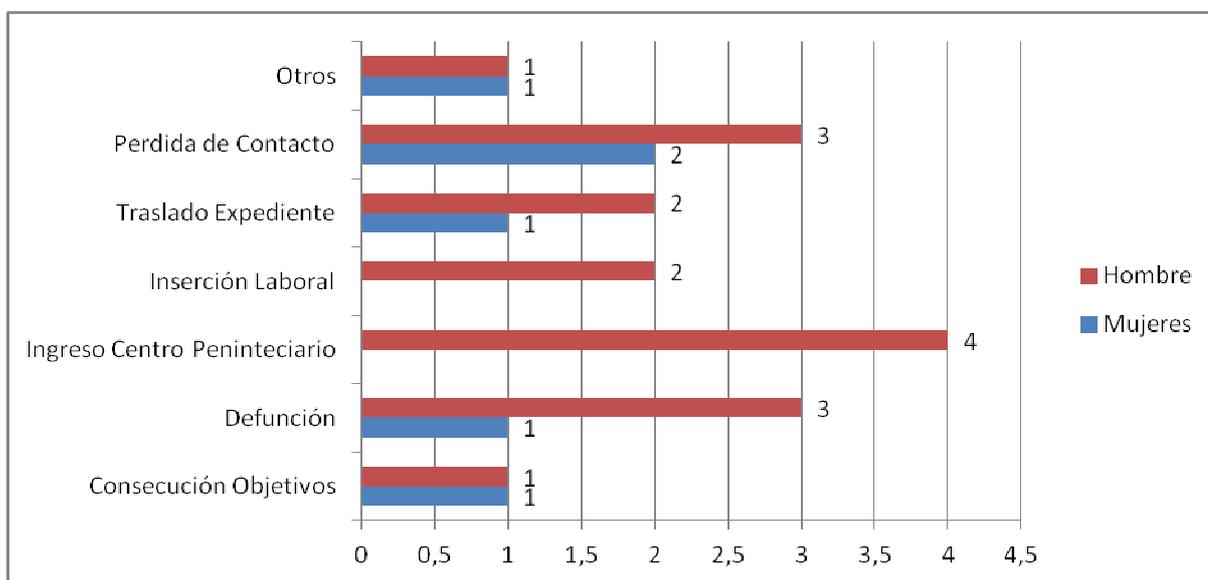


Respecto al acceso al programa se ha producido del siguiente modo: un 53% llegó a la entidad por acceso directo, el 15 % ha sido derivado por los servicios sociales municipales, otro 15%, por Centros de Salud Mental, el 12% los recursos de las personas sin hogar y un 5% de Centros de Atención a Drogodependientes.

Bajas en el Proyecto.

De las 162 personas atendidas, 22 han causado baja (14%), de las cuales 16 son hombres (73%) y 6 mujeres (27%). El motivo más común ha sido por “pérdida de contacto” (5 personas), seguido por ingreso en Centro Penitenciario (4 hombres) y por defunción (4 personas).

En el siguiente gráfico se muestra los motivos de las bajas:

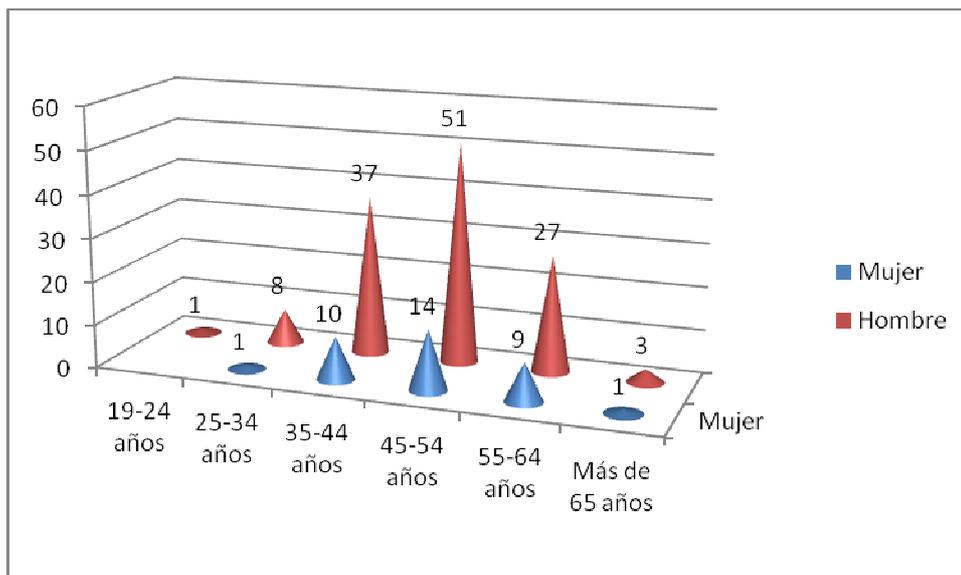


Perfil de los usuarios.

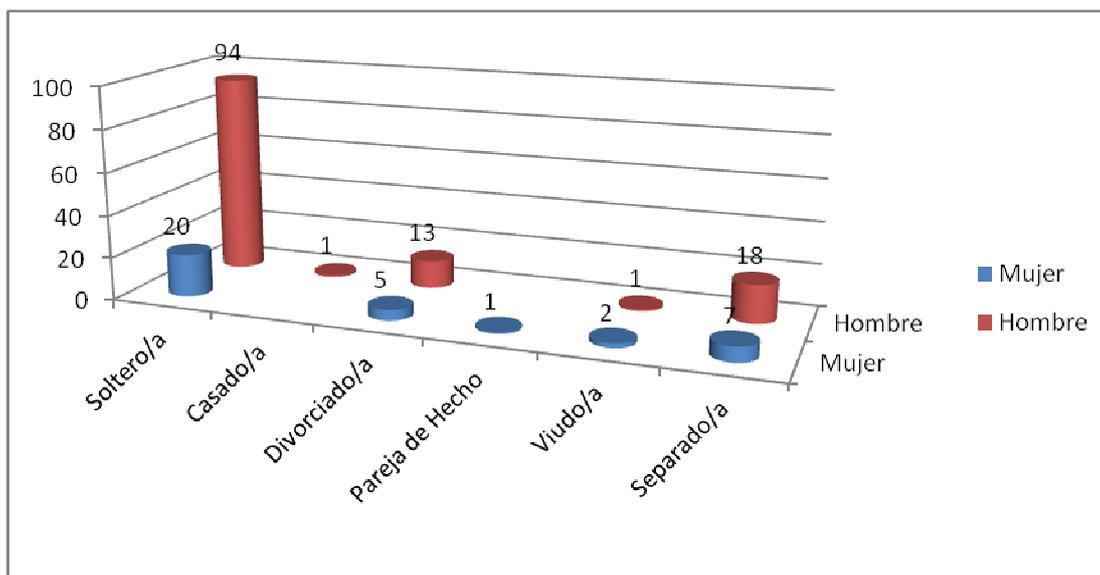
Los rasgos más relevantes del perfil de las 162 personas incorporadas, se detallan a continuación:

- Sexo: El mayor número de personas del programa son hombres, (127) con un porcentaje del 78 % del total y 35 mujeres que representan 22%.
- Edad: Los intervalos de edad más relevantes son los comprendidos en los 35-44 años y entre 45-55 años. Entre estos dos intervalos señalados se recoge el 69 % (112 personas) de personas atendidas.

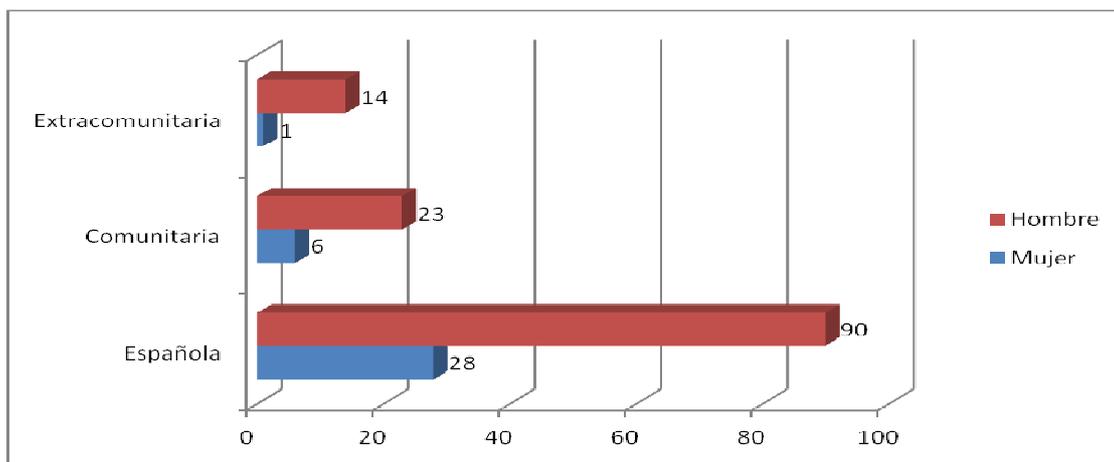
Se ha producido un incremento en el número de personas entre 55 y 64 años (36 personas), respecto al año anterior (28 personas). Respecto a los intervalos de edad no hay diferencias entre hombres y mujeres.



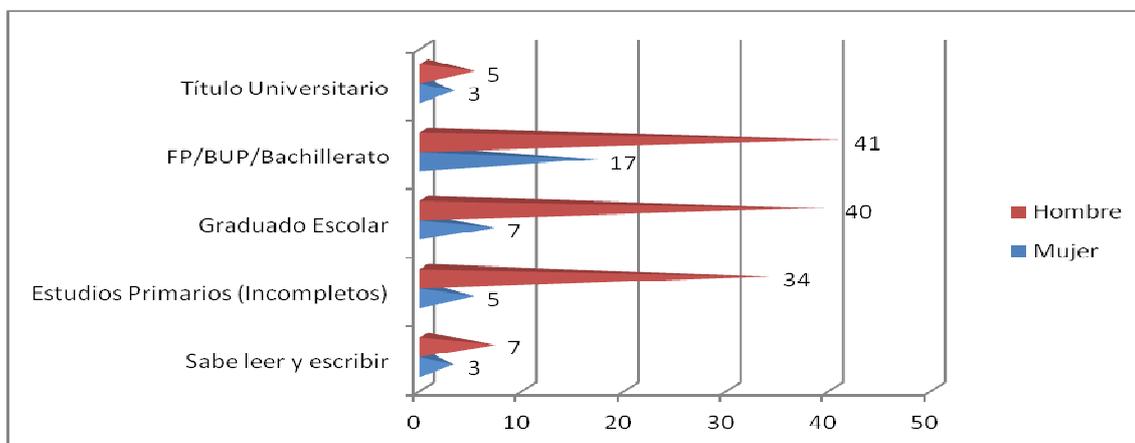
Estado civil: 114 personas están solteras, de las cuales 94 son hombres y 20 mujeres.



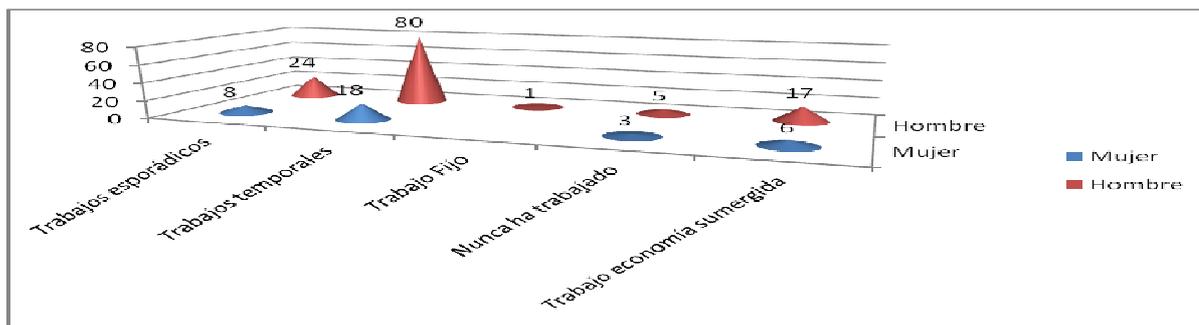
Nacionalidad: El 73 % de las personas atendidas tiene nacionalidad española, seguidos por un 18 % de población comunitaria y un 9% población extracomunitaria. No existiendo tampoco diferencias por sexos en las categorías establecidas (española, comunitaria, extracomunitaria).



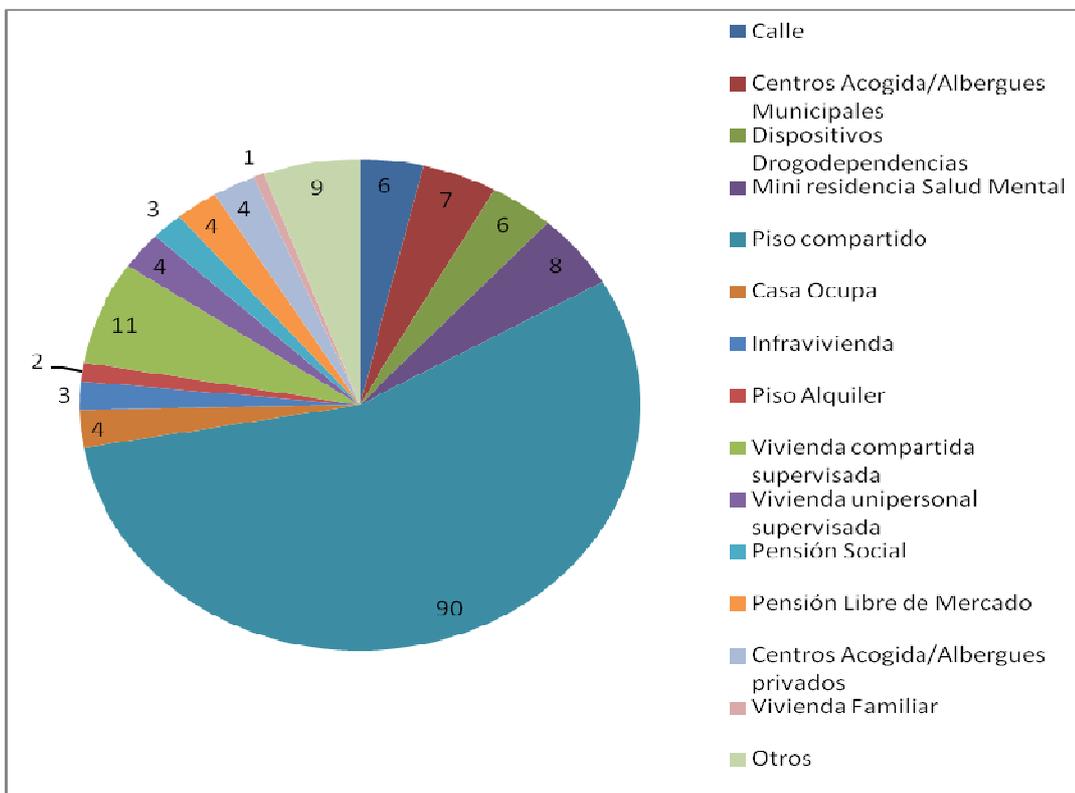
Nivel de estudios: el 6 % de las personas se pueden considerar analfabetos absolutos o funcionales. El 24 % no han terminado los estudios primarios, el 29% tienen el graduado escolar y un 36 % tienen bachiller, BUP o COU, y el 5% tienen estudios universitarios. Como se puede observar no podemos hacer una correlación entre exclusión y bajo o nulo nivel de estudios en las personas atendidas.



Ocupación laboral anterior: el 34 % de personas atendidas se ubican en trabajos anteriores precarios, irregulares, en economía sumergida. El grueso de población atendida, el 60 %, han tenido trabajos temporales. Es significativo también que el 5 % restante nunca ha trabajado y solo una persona ha tenido un trabajo fijo anterior.



Situación de alojamiento: Un 55 % de la población atendida está alojada en pisos compartidos con un importante grado de autonomía personal. Aún así no son todos alojamientos estables, lo que supone cambios de domicilio frecuentes.



Empadronamiento:

El 34 % de la población atendida está empadronada en el distrito Centro, en el que se localiza un mayor número de recursos de atención a personas en situación de exclusión social.

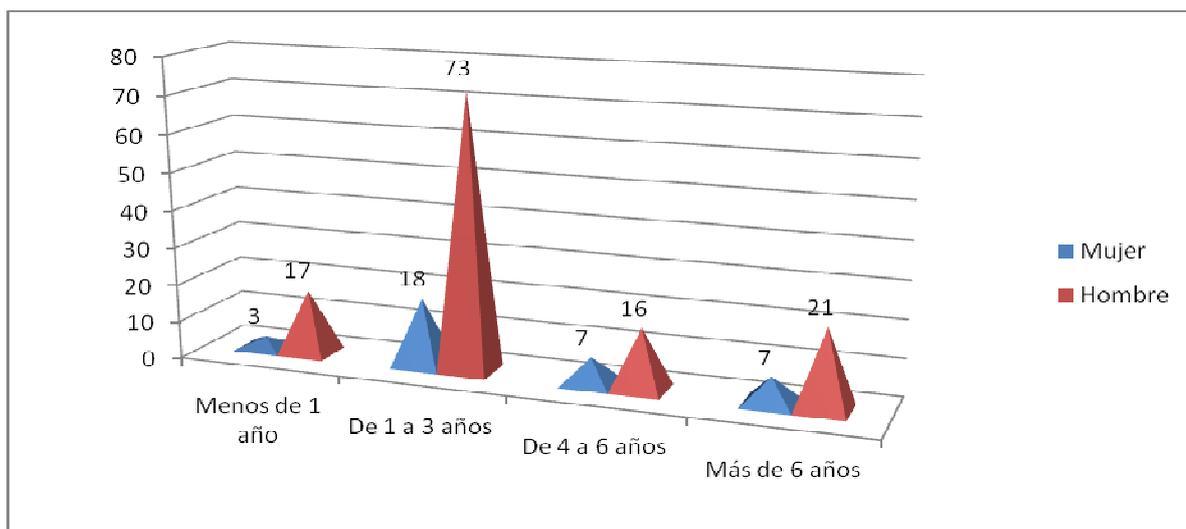
| DISTRITO DE EMPADRONAMIENTO | Nº USUARIOS/AS |
|--|----------------|
| 01 Centro | 56 |
| 02 Arganzuela | 5 |
| 03 Retiro | 1 |
| 04 Salamanca | 3 |
| 05 Chamartín | 13 |
| 06 Tetuán | 8 |
| 07 Chamberí | 5 |
| 08 Fuencarral | 3 |
| 09 Moncloa-Aravaca | 11 |
| 10 Latina | 9 |
| 11 Carabanchel | 5 |
| 12 Usera | 4 |
| 13 Puente Vallecas | 10 |
| 14 Moratalaz | 6 |
| 15 Ciudad Lineal | 9 |
| 16 Hortaleza | 5 |
| 17 Villaverde | 2 |
| 18 Villa Vallecas | 2 |
| 19 Vicálvaro | 0 |
| 20 San Blas | 4 |
| 21 Barajas | 0 |
| Otros municipios de la Comunidad de Madrid | 0 |
| Carece de Empadronamiento | 1 |
| TOTAL | 162 |

Con los datos obtenidos podemos resumir que el perfil de las personas atendidas sería: “hombre español, entre los 45 y 55 años, soltero, con nivel de estudios bajo-medio, irregularidad en la inserción laboral, alojado en

habitación alquilada en piso compartido y empadronado en el Distrito Centro.”

Permanencia en el programa.

A continuación mostramos el gráfico de la permanencia de las 162 personas en el programa de acompañamiento social en este año.



De las 162 personas en intervención, el 12 % lleva menos de un año en el programa y son las personas nuevas del 2013. Asimismo, con intervención, el 56 % lleva entre 1 y 3 años, el 15 % entre 4 y 6 años y un 17 % más de 6 años en el programa. La lectura de estos datos señala, por un lado la vinculación que adquiere las personas con el programa y, por otra, la realidad de la dificultad para lograr la autonomía personal.

Problemas planteados.

La mayor parte de las personas presentan situaciones multiproblemáticas que incrementan su situación de inestabilidad personal. De ese modo, en el tipo de problema planteado es relevante que el 53% de las personas presentan problemas de abuso de sustancias o de alcohol. Otro tipo de problemas es el relacionado con el

trabajo (19%) y problemas de salud mental (12%), salud en general, de relación familiar, etc...

| TIPO DE PROBLEMA PLANTEADO | HOMBRES | MUJERES | TOTAL | TOTAL % |
|---|----------|----------|----------|------------|
| Dependencia/abuso otras drogas y/o juego | 34 | 15 | 49 | 30 % |
| Dependencia/abuso alcohol | 31 | 6 | 37 | 23 % |
| Problemas relacionados con el trabajo | 29 | 1 | 30 | 19 % |
| Problemas de salud mental crónica | 13 | 7 | 20 | 12 % |
| Problemas psicológicos | 12 | 2 | 14 | 9 % |
| Problemas de salud | 7 | 1 | 8 | 5 % |
| Problemas de convivencia o relación familiar y/o de pareja | 0 | 2 | 2 | 1 % |
| Desinstitucionalización | 2 | 0 | 2 | 1 % |
| Total | 128 | 34 | 162 | 100 % |

La intervención social se fundamenta en la baja exigencia, la flexibilidad, cercana y centrada en la aceptación incondicional. El profesional acompaña en todo, momento el proceso ante las situaciones de vulnerabilidad o exclusión social y los sucesos vitales estresantes.

Estos procesos, en las personas atendidas en este programa, se plasman en los datos de la siguiente tabla y vemos que el 46 % de la población atendida, han sufrido una inestabilidad desde la infancia, es decir, una situación de vulnerabilidad durante los años de su socialización. El 100 % de las personas atendidas presentan un número elevado de sucesos vitales estresantes. La conclusión es que el daño sufrido en su persona es directamente proporcional a la lentitud en su proceso de recuperación.

| TIPOS DE PROCESOS VITALES | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|---|------------|-----------|------------|
| Inestabilidad familiar y afectiva desde la infancia | 56 | 19 | 75 |
| Deterioro paulatino de la estabilidad una vez alcanzada | 38 | 7 | 45 |
| La estabilidad se ve alterada por un suceso imprevisto | 28 | 6 | 34 |
| Problemas relacionados con el trabajo/ingresos | 2 | 0 | 2 |
| Otros | 3 | 3 | 6 |
| TOTAL | 127 | 35 | 162 |

Equipamientos Unipersonales.

Las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social requieren un modelo de vivienda que les dé seguridad, tranquilidad e incluya un apoyo profesional para poder orientarse hacia la mejora en su proceso de inclusión social. Las viviendas unipersonales cumplen ese objetivo y son el medio para poder pasar a una vida más autónoma.

En el año 2013, se han utilizado 6 viviendas unipersonales, sitas en la almendra central del municipio de Madrid, para el acompañamiento socioresidencial y completar la gestión y acompañamiento de la Renta Mínima de Inserción (RMI), en la situación residencial. Este recurso de alojamiento ha sido utilizado por 10 personas y se muestra en la siguiente tabla:

| | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|------------------------------|----------|----------|-----------|
| Con prestación económica RMI | 5 | 3 | 8 |
| Sin prestación económica RMI | 1 | 1 | 2 |
| TOTAL | 6 | 4 | 10 |

Forma de acceder al recurso.

Se inicia con una acogida en el piso unipersonal, se le informa sobre la normativa y se formaliza con la firma de un contrato, que será firmado por la persona, el educador de referencia de Realidades y el profesional de referencia que ha realizado al derivación. En este proceso es esencial el profesional de referencia que tendrá que coordinarse, en todo momento, con la Entidad a lo largo de todo el proceso.

En total se han atendido a 10 personas a lo largo del año y los datos se muestran en la siguiente tabla:

Derivaciones.

| | PERSONAS |
|---|-----------|
| SAMUR SOCIAL | 3 |
| PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTOS SOCIAL ASOCIACIÓN REALIDADES | 5 |
| RISEMI | 1 |
| ENTIDADES PRIVADAS | 1 |
| TOTAL | 10 |

Permanencia.

La estancia en este recurso no tiene estipulado un plazo fijo. Teniendo en cuenta las dificultades de las personas que presentan graves procesos de vulnerabilidad o exclusión social, se considera imprescindible la flexibilidad siempre y cuando se hayan marcado unos objetivos claros de mejora, una autonomía que les permita desarrollarse y un respeto a las normas mínimas de convivencia.

| Permanencia en pisos | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|----------------------|----------|----------|-----------|
| Más de 1 año | 3 | 3 | 6 |
| Entre 10 y 12 meses | 1 | 1 | 2 |
| Entre 4 y 6 meses | 1 | 0 | 1 |
| Menos de 4 meses | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 6 | 4 | 10 |

Mantenimiento del equipamiento.

La gestión del mantenimiento de las viviendas se realiza por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (en adelante, EMVS) o por la Asociación Realidades:

- 1- La EMVS cubre aquello que afecta a la estructura de la casa (por ejemplo humedades que sean producidas por la situación del edificio), también se ocupan de los desperfectos de las calderas, siempre y cuando no sea por mal uso del inquilino/a.
- 2- La Asociación se ocupa de todas las averías, desperfectos, pintura, fumigación, mantenimiento de todo el mobiliario, así como de la limpieza del piso tras la salida del usuario/a.

3.2.5 CONVENIO CON LA COMPAÑÍA DE LAS HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE DE PAÚL-PROVINCIA DE MARILLAC, PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR Y CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR.

El Programa Integral “Vicente de Paúl”, posibilita la cobertura de necesidades básicas de manutención e higiene a personas en situación de exclusión social y vulnerabilidad social.

Esta cobertura, junto con el acompañamiento social, las actividades y talleres que desarrollan, complementan las intervenciones que se realizan

desde los Centros, servicios y programas, que les derivan a las personas en situación de necesidad social.

El Programa Integral “Vicente de Paúl” dirige sus actuaciones a los sectores de población socialmente más desfavorecidos, atendiendo como tal a hombres, mujeres y familias que se encuentren en situación de vulnerabilidad por escasez de recursos económicos y otras que viven procesos más complejos, encontrándose en situación de exclusión.

El Centro se encuentra ubicado en el Paseo del General Martínez Campos, 18 y cuenta con un comedor social cuya capacidad de atención diaria es de 450 personas distribuidas en tres turnos. También dispone de un Centro de Día que facilita el acceso de las personas a los servicios de ducha y lavandería, peluquería, podología, además de ofrecer actividades lúdico-culturales para la participación y la integración social de éstas, así como talleres formativos y ocupacionales de encuadernación, cocina atención domiciliaria y hospitalaria, habilidades sociales y taller de cuidados geriátricos domiciliarios.

La capacidad de atención del Centro de Día es de 50 personas diarias.

Datos de Atención.

Comedor.

En el año 2013, han sido 682 los beneficiarios directos, con la siguiente distribución:

- 386 hombres.
- 148 mujeres.
- 148 menores y adolescentes.

La procedencia de los beneficiarios es la siguiente:

- 515 por iniciativa propia.
- 67 derivados de servicios sociales municipales.

- 100 de otros recursos, (red de atención personas sin hogar...).

De los 682 beneficiarios, 71 son unidades familiares.

El comedor social ha ofrecido en el año 2013, 111.594 raciones asignadas y 83.858 servidas.

Centro de Día.

Han participado 674 personas con la siguiente distribución:

- 395 han sido hombres
- 279 han sido mujeres.

El acceso de los beneficiarios es el siguiente:

- 574 por iniciativa propia
- 30 derivados de servicios sociales municipales
- 70 de entidades de la red de personas sin hogar.

La procedencia de las personas beneficiarias es la siguiente:

- 235 personas de Madrid capital.
- 26 de otros municipios de la Comunidad de Madrid.
- 24 personas de otras Comunidades Autónomas.
- 389 otros (personas sin empadronamiento y/o sin datos registrados).

En el proyecto se incluyen, entre otras, Actividades de sensibilización en las que han participado 667 personas y se han desarrollado 37 actividades.

CONCLUSIONES.

En los tres turnos de comedor, 682 personas han recibido una comida diaria a mediodía a lo largo del año 2013, aportando 46.060 raciones a familias y 37.798 raciones a personas sin hogar y/o en situación de vulnerabilidad social.

Han asistido 549 personas al Centro de Día, participando en los talleres y/o servicios de dicho Centro.

En el año 2013 la Entidad con el protocolo de Campaña de Frío ha flexibilizado el horario de acceso proporcionado 1.616 raciones a 74 personas sin hogar a lo largo de la Campaña de Frío en los meses de enero/ febrero/ marzo/ noviembre y diciembre de 2013.

3.2.6 CONVENIO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN CON EL INSTITUTO DE REALOJAMIENTO E INTEGRACIÓN SOCIAL (IRIS).

El Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, tiene en vigor desde 1999, un convenio con el Instituto de Realojamiento e Integración Social (IRIS), dependiente de la Consejería de Transportes, Infraestructuras y Vivienda de la Comunidad de Madrid, para la atención e integración social de familias en núcleos chabolistas y vivienda en altura.

El IRIS tiene entre sus funciones “Desarrollar programas sociales y educativos en coordinación con otras entidades públicas y, especialmente, con los Servicios Sociales Municipales, tendentes a prevenir e impedir la exclusión social de la población chabolista, evitando la cronificación y promoviendo su integración educativa, laboral, vecinal y social”.

Programa Social.

El programa social del IRIS se propone que las personas con las que trabajan alcancen un nivel de independencia que les permita ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones como ciudadanos autónomos desde la responsabilidad individual y familiar. Los objetivos con los individuos y las familias son los siguientes:

Que las familias dispongan de documentación básica, conozcan los recursos públicos y privados necesarios para su integración social y cumplan los compromisos acordados con los equipos profesionales que intervienen con ellos.

- Que tomen medidas sobre prevención y seguimiento de la salud familiar.
- Que asuman la responsabilidad de la economía familiar como propia, superando dependencias institucionales.
- Que asuman la vivienda como hogar y espacio vital para su desarrollo, cumpliendo los compromisos adquiridos en el contrato de vivienda, así como su mantenimiento y cuidado.
- Que basen la relación con el resto de los vecinos en el conocimiento y diálogo entre iguales, Cuiden los espacios comunes manteniendo una relación respetuosa con los demás ciudadanos en los espacios y servicios públicos.

Programa de Educación.

El Programa de educación del IRIS promueve la integración escolar de menores y jóvenes y la participación en actividades formativas de los adultos de las familias en acompañamiento familiar, que habitan tanto en núcleos chabolistas como en vivienda en altura.

Los objetivos de este programa, respecto al seguimiento escolar, son:

- Que el menor sienta la escuela como un medio natural e imprescindible para su desarrollo como persona.
- Que la familia se implique en el proceso educativo del menor manteniendo y reforzando la actitud positiva y de participación hacia la escuela.

- Que la escuela conozca y comprenda la idiosincrasia del colectivo y aumente la calidad educativa de los menores.
- Que las instituciones y colectivos implicados en labores educativas incrementen la coordinación de las diferentes acciones educativas.

Los objetivos de éste programa referidos a la educación de adultos son:

- Que los adultos mejoren su formación en cualquier área de enseñanza.
- Que conozcan la importancia de la educación en la sociedad.
- Que participen de forma voluntaria en procesos formativos, utilizando recursos generales.

Promoción y participación comunitaria y social.

En el marco de promoción y participación comunitaria y social, realizan proyectos de promoción de la mujer, salud, animación y participación, así como de preparación en habilidades para la nueva vivienda y el entorno comunitario.

Datos año 2013.

Población en núcleos chabolistas en proceso de realojamiento.

“EL VENTORRO”.

En 2013 se ha realizado un proceso de acompañamiento e intervención social en el núcleo denominado “El Ventorro”, compuesto a 31 de diciembre del 2013, por 110 familias y un total de 385 personas. Desde el Programa Educativo, se ha realizado el seguimiento de la escolarización de los 103 menores, matriculados en 25 centros escolares, que está pendiente de realojo.

Las principales actuaciones en el ámbito de la intervención social son todas las gestiones necesarias para la obtención de documentación básica y facilitar el acceso a prestaciones sociales, en coordinación con los servicios sociales de zona y todas las instituciones que intervienen en el proceso de intervención social con estas familias.

En 2013 se han realizado 2.077 atenciones.

Núcleo Francisco Álvarez (“El Gallinero”).

Es un núcleo ubicado en el Distrito de Villa de Vallecas. En diciembre del 2013 el número de familias era de 73 y un total de 345 personas, de las cuales 197 son menores.

El IRIS realiza el seguimiento escolar de 132 menores escolarizados en 21 centros. Desde el IRIS se trabaja coordinadamente con la Comisión de Absentismo Escolar del Distrito, los Servicios Sociales, Cruz Roja, los Centros Educativos y las demás entidades sociales que intervienen en el poblado para implementar estrategias de reducción del absentismo escolar.

En 2013 se han realizado 3.247 atenciones.

En el ámbito de la salud, participan en la Comisión de Población Excluida del Área 1 de Salud y se coordinan con el Equipo de Intervención con Población Excluida.

Acompañamiento social de familias adjudicatarias de vivienda en altura.

El acompañamiento social a las familias realojadas en vivienda en altura, se ha realizado desde los Centros de Promoción Comunitaria de San Isidro y Valdebernardo. Se ha realizado el seguimiento de 535 familias. Las familias realojadas por el IRIS en Madrid capital son 1.452.

Las demandas y atenciones desde los Centros de Promoción Comunitaria, se ven reflejadas en el siguiente cuadro:

PROGRAMA SOCIAL

| EQUIPOS | DEMANDAS | ATENCIONES |
|---------------|---------------|---------------|
| SAN ISIDRO | 3.032 | 3.717 |
| MADRID SUR | 2.914 | 3.430 |
| VALDEBERNARDO | 5.188 | 4.994 |
| TOTAL | 11.134 | 12.141 |

Así mismo, también se realiza seguimiento desde los Servicios Centrales, a todas las familias realojadas (1.452). En el año 2013 se han realizado 2.621 atenciones.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN

| EQUIPOS | MENORES MATRICULADOS |
|---------------|----------------------|
| SAN ISIDRO | 377 |
| MADRID SUR | 303 |
| VALDEBERNARDO | 298 |
| TOTAL | 978 |

Desde estos Centros se ha realizado el seguimiento escolar de 978 menores matriculados en 220 centros educativos.

3.2.7 PROGRAMA DE VIVIENDAS SOLIDARIAS EN LA CIUDAD DE MADRID.

Dirigido a las personas y familias que, como consecuencia de la crisis económica, han perdido su vivienda y se encuentren en riesgo de exclusión social.

El programa pone a disposición de entidades y organizaciones sociales, un número aproximado de 200 viviendas hasta mayo de 2015, propiedad de la EMVS, en régimen de arrendamiento con un precio inferior al de mercado, para cederlas temporalmente.

El 29 de abril de 2013, se mejoran las condiciones de cesión de las viviendas a las entidades, (las entidades y organizaciones deberán satisfacer una renta mensual máxima de 160€ a razón de 2€/m²).

Beneficiarios.

Las personas y familias que, han perdido sus viviendas por impago, por circunstancias sobrevenidas debido a la actual crisis económica, enfermedad u otras, y están en riesgo de iniciar un proceso de exclusión social. En especial:

- Mujeres/hombres con menores a su cargo.
- Familias con todos sus miembros en desempleo.
- Personas solas que hayan agotado todas sus prestaciones por desempleo.

- Aquellas otras personas o familias que, a propuesta de los Servicios Sociales Municipales y, previa valoración por parte de la Comisión, puedan estar en riesgo de exclusión.

Requisitos de acceso al Programa.

Podrán ser beneficiarias del programa aquellas personas y familias que cumplan los siguientes requisitos:

- Estar empadronadas en el municipio de Madrid durante un periodo no inferior a seis meses.
- Ser mayor de edad (en el caso de las familias, bastará con que lo sea quien ostente la condición de cabeza de familia).
- Carecer de vivienda.
- Estar inmerso en un proceso de intervención social en los Servicios Sociales Municipales o en de alguna de las entidades sociales que participen en el Programa, o bien, aceptar formar parte de un programa de intervención social.
- Disponer de ingresos suficientes y estables para afrontar los gastos generados por el uso de la vivienda.

La renta destinada al coste de la vivienda no debe superar el 30% de la renta disponible por parte de la unidad familiar.

- 1ª) No tener ingresos superiores a 2,5 veces el IPREM (18.640,00 € en 2012). Por cada miembro más que integre la unidad de convivencia, se ampliará este límite aplicando un coeficiente corrector según la siguiente tabla:

| Nº miembros | Máximo ingresos: 2,5 IPREM |
|-------------|----------------------------|
| 1 | 18.640,00 € |
| 2 | 19.216,00 € |
| 3 | 20.043,00 € |
| 4 ó más | 20.114,00 € |

2ª) Tener autonomía suficiente para las actividades de la vida cotidiana, así como voluntad y motivación por participar activamente en el Programa.

3ª) En casos de adicciones o trastornos de salud mental, se debe acreditar abstinencia y adherencia a los tratamientos.

Tiempo de permanencia.

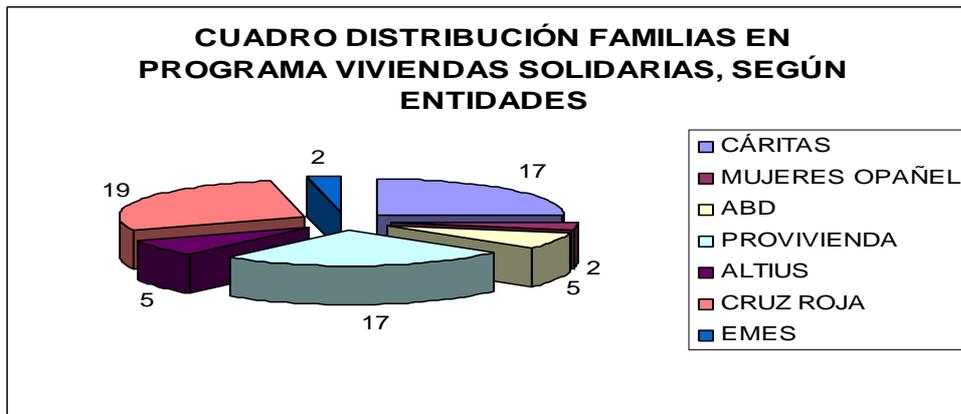
Se prevé una duración por el tiempo necesario para resolver la situación de carencia de vivienda, que se estima en un año, prorrogable por anualidades, si se mantienen los requisitos de acceso.

Lugar de la solicitud del recurso.

Los Servicios de Atención Social Primaria realizarán la detección de familias así como la comprobación de requisitos y documentos necesarios para la solicitud de participación en el Programa.

Entidades adheridas al Programa.

Las entidades que se han adherido al programa hasta diciembre del 2013, son Cáritas Diocesana de Madrid, Cruz Roja Española Comunidad de Madrid ,Provivienda, Fundación Altius, Mujeres de Opañel, Asociación Bienestar y Desarrollo (ABD) y Empresa de Educadores Sociales (EMES), todas y cada una de ellas han participado en el proceso de selección de las personas, contribuyendo en varias ocasiones con el equipamiento necesario para la habitabilidad de éstas y colaborando con programas e intervenciones desde sus propias entidades de forma complementaria a la intervención desde los servicios sociales municipales.



Proceso derivación y valoración.

Los Servicios de Atención Social Primaria realizan la detección de las familias así como la comprobación de los requisitos y documentos necesarios para la solicitud de participación en el Programa de Viviendas Solidarias.

Valorado el caso, Atención Social Primaria, remite informe social con propuesta de incorporación al programa al Departamento de Inclusión Social. Asimismo, la detección y propuesta de las familias es realizada por las entidades sociales que participan en el programa, entre las familias atendidas en sus propios servicios y recursos que reúnan los requisitos establecidos.

Tras la revisión de las propuestas recibidas el Departamento de Inclusión Social convoca la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento.

Informes remitidos al Programa Viviendas Solidarias con entidades.

| Distritos | 2012 | 2013 | TOTAL |
|--------------------|------|------|-------|
| CENTRO | 10 | 14 | 24 |
| ARGANZUELA | 7 | 18 | 25 |
| RETIRO | 2 | 6 | 8 |
| SALAMANCA | 2 | 4 | 6 |
| CHAMARTÍN | 1 | 1 | 2 |
| TETUÁN | 11 | 11 | 22 |
| CHAMBERÍ | 0 | 3 | 3 |
| FUENCARRAL | 6 | 11 | 17 |
| MONCLOA-ARAVACA | 2 | 3 | 5 |
| LATINA | 17 | 46 | 63 |
| CARABANCHEL | 13 | 30 | 43 |
| USERA | 3 | 3 | 6 |
| PUENTE de VALLECAS | 21 | 43 | 64 |
| MORATALAZ | 32 | 9 | 41 |
| CIUDAD LINEAL | 0 | 6 | 6 |
| HORTALEZA | 5 | 5 | 10 |
| VILLAVERDE | 7 | 40 | 47 |
| VILLA de VALLECAS | 11 | 9 | 20 |
| VICÁLVARO | 9 | 10 | 19 |
| SAN BLAS | 18 | 47 | 65 |
| BARAJAS | 1 | 2 | 3 |
| PROVIVIENDA | 3 | 2 | 5 |
| CÁRITAS | 3 | 16 | 19 |
| MUJERES OPAÑEL | 0 | 2 | 2 |
| TOTAL | 184 | 341 | 525 |

De las 525 derivaciones al programa viviendas solidarias el 53% cumplen el perfil del programa.

Comisión de Valoración.

La Comisión de Valoración y Seguimiento, está formada por representantes del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS) y de las Entidades adheridas al programa. En ella se analizan los casos remitidos.

Se han celebrado un total de 21 Comisión de Valoración y Seguimiento.

Los casos estudiados han sido 194. La distribución de los casos presentados con cada entidad es la siguiente:

| ENTIDADES | CASOS EN COMISIÓN VALORACIÓN |
|-------------------|------------------------------|
| CRUZ ROJA | 112 |
| PROVIVIENDA | 19 |
| CARITAS | 19 |
| ALTIUS | 21 |
| ABD | 18 |
| MUJERES DE OPAÑEL | 2 |
| EMES | 3 |
| TOTAL | 194 |

En el año 2012 se realizaron 4 Comisiones de Valoración. En el año 2013 han sido 17. Las Comisiones realizadas en el año 2013 se detallan a continuación:

| ENTIDADES/ AÑO | 2012 | 2013 | TOTAL |
|-------------------|----------|-----------|-----------|
| CRUZ ROJA | 2 | 6 | 8 |
| PROVIVIENDA | 1 | 2 | 3 |
| CARITAS | 1 | 1 | 2 |
| FUNDACIÓN ALTIUS | 0 | 4 | 4 |
| ABD | 0 | 2 | 2 |
| MUJERES DE OPAÑEL | 0 | 1 | 1 |
| EMES | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 4 | 17 | 21 |

Perfil de las familias incorporadas al Programa.

Edad del solicitante titular.

| Rango de edades | % |
|-----------------|------|
| 18 a 25 | 2% |
| 26 a 35 | 18% |
| 36 a 45 | 48% |
| 46 a 55 | 22% |
| 56 a 65 | 10% |
| TOTAL | 100% |

La edad Media del titular es de 42 años. La edad media titular con menores es de 41 años. La edad media del titular cuando todos en la familia son adultos es de 55 años. La edad media del titular familia monoparental es de 40 años.

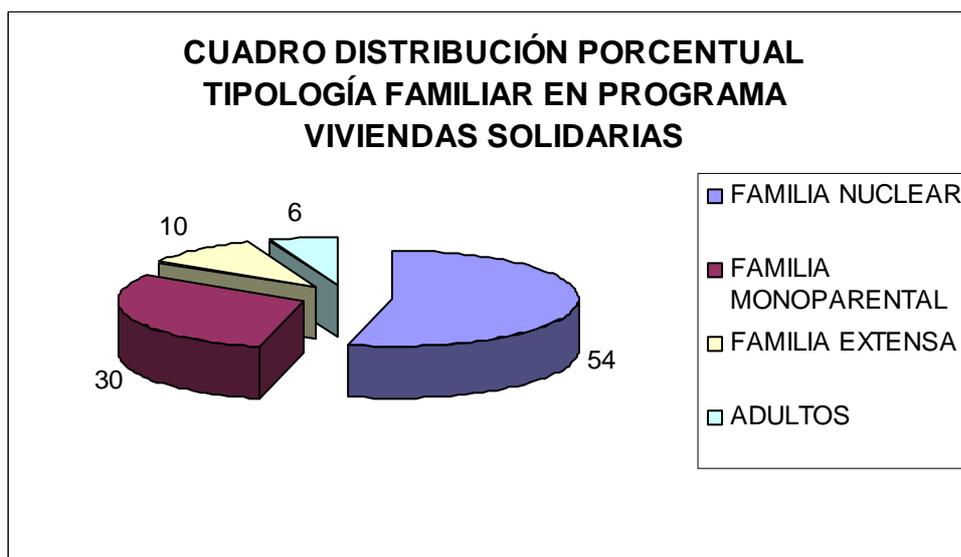
Nacionalidad del titular:

| NACIONALIDAD | % |
|--------------|-----|
| ESPAÑOLA | 50 |
| MARROQUÍ | 17 |
| ECUATORIANA | 7 |
| PERUANA | 7 |
| DOMINICANA | 5 |
| RUMANA | 3 |
| COLOMBIANA | 3 |
| PARAGUAYA | 2 |
| HONDUREÑA | 2 |
| BOLIVIANA | 2 |
| NIGERIANA | 2 |
| TOTAL | 100 |

Se observa un predominio de familias nacionalidad española, seguido de familias de origen marroquí. Al agrupar los datos por Área Geográfica, se refleja un incremento de las familias procedentes de América Latina.

| ÁREA GEOGRÁFICA | % |
|-----------------|-----|
| ESPAÑA | 50 |
| AMÉRICA LATINA | 28 |
| ÁFRICA | 19 |
| UNIÓN EUROPEA | 3 |
| TOTAL | 100 |

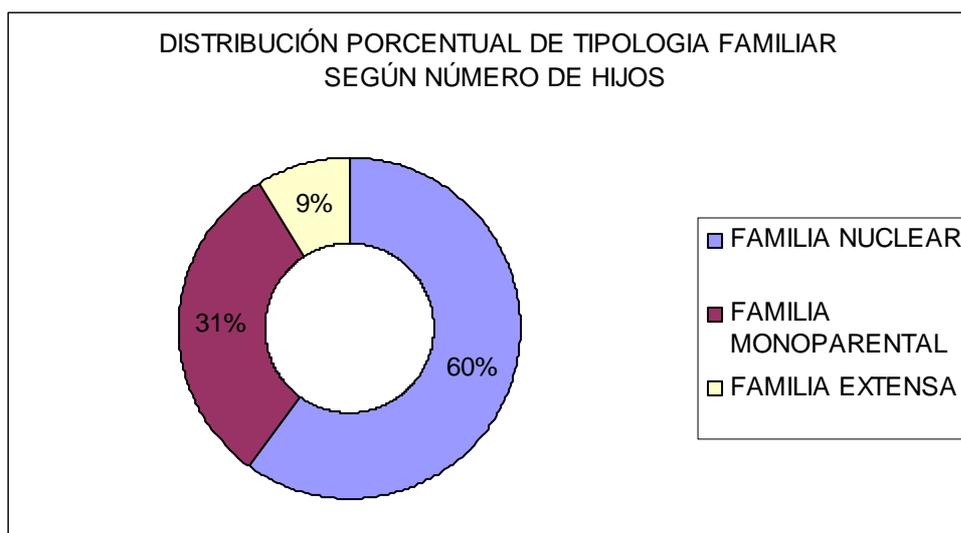
Tipología Familiar.



Predomina la familia nuclear, aunque cabe destacar que casi una de cada tres familias son monoparentales.

Nº DE HIJOS:

Las familias con dos hijos representan el 41%, seguido de las familias con tres hijos que alcanzan el 35% del total.



SITUACIÓN DE LA VIVIENDA DE LAS FAMILIAS EN VIVIENDAS SOLIDARIAS.

Las familias incorporadas al programa viviendas solidarias con entidades se encontraban en un alto nivel de vulnerabilidad residencial.

Un 43% habían sufrido o se encontraban en situación de desahucio de su vivienda. Un 27% estaban en proyectos socio-residenciales de las entidades,

los cuales tenían un carácter temporal. El resto de familias 30% se encontraban con grandes dificultades para afrontar el alquiler y/o poder mantener la vivienda, dadas sus condiciones de habitabilidad.

| SITUACION DE LA VIVIENDA | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Vivienda Inadecuada | Dificultad Asumir Coste Alquiler | Proyectos Socio-Residenciales | Desahucio Alquiler | Desahucio Hipotecario |
| 3 | 27 | 27 | 18 | 25 |

SITUACIONES SOBREVENIDAS/ DIFICULTADES DE LAS FAMILIAS EN VIVIENDAS SOLIDARIAS.

| CAUSAS SITUACIÓN SOBREVENIDA / DIFICULTADES | % |
|--|----------|
| Área económico-laboral | 63 |
| Responsabilidad y cuidado de hijos no compartido | 31 |
| Enfermedad /Discapacidad | 27 |
| Rupturas familiares en las que el excónyuge no abona pensión de alimentos. | 21 |
| Violencia de genero / familiar. | 11 |
| Cambio en dinámica / composición familiar | 6 |

La gran mayoría de las familias han tenido recientemente disminución en sus ingresos por despidos, ERES, reducción de jornada laboral y/o desempleo de alguno de sus miembros.

Otras de las situaciones frecuentes que las familias están teniendo que afrontar son las enfermedades y/o discapacidad de alguno de sus miembros; las familias que han sido víctimas de violencia de género y/o familiar y las rupturas familiares (en la mayoría de las familias incorporadas al programa no se están haciendo efectivas las pensiones de alimentos por parte de los excónyuges).

Cuadro resumen viviendas solidarias a diciembre 2013.

| ENTIDADES | VIVIENDAS ADJUDICADAS | VIVIENDAS SOLICITADAS | TOTAL VIVIENDAS ASIGNADAS | FAMILIAS EN VIVIENDA |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| Cruz Roja Madrid | 20 | | 20 | 19 |
| Asociación Provivienda | 17 | 2 | 19 | 17 |
| Cáritas Madrid | 17 | 5 | 22 | 17 |
| Fundación Altius | 7 | 3 | 10 | 5 |
| Mujeres Opañel | 2 | | 2 | 2 |
| EMES | 2 | | 2 | 2 |
| ABD | 6 | | 6 | 5 |
| Alternativa en Marcha | | 1 | 1 | |
| Realidades | | 7 | 7 | |
| Salesianos "Casa Gareli" | | 2 | 2 | |
| Total | 71 | 20 | 91 | 67 |

En diciembre de 2013 eran 67 las familias incorporadas al Programa Viviendas Solidarias con entidades, las viviendas adjudicadas a las entidades por parte de la EMVS alcanzaban las 71. Como se puede observar en el cuadro, nuevas entidades se han adherido al programa alcanzando las 91 viviendas asignadas.

3.2.8 PRESTACIONES SOCIALES DE CARÁCTER ECONÓMICO.

Las prestaciones sociales de carácter económico constituyen un instrumento de apoyo a la intervención social en los Centros de Servicios Sociales.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, considera prestaciones económicas las entregas dinerarias, de carácter periódico, o de pago único, concedidas a personas o a familias para facilitar su integración social (Artículo 17.1).

Entre las prestaciones económicas que la Ley regula, se encuentran las ayudas económicas de emergencia social, de carácter extraordinario y no periódico, destinadas a facilitar la superación de situaciones en las que concurra una necesidad económica coyuntural. (Art. 17. 2 b) y c).

El Ayuntamiento de Madrid gestiona dichas prestaciones de acuerdo a la Ordenanza reguladora del procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico por situaciones de especial necesidad y/o emergencia social en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, aprobada por Acuerdo del Pleno de 28 de septiembre de 2004.

Con fecha 26 de junio de 2013 el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó una modificación de la Ordenanza.

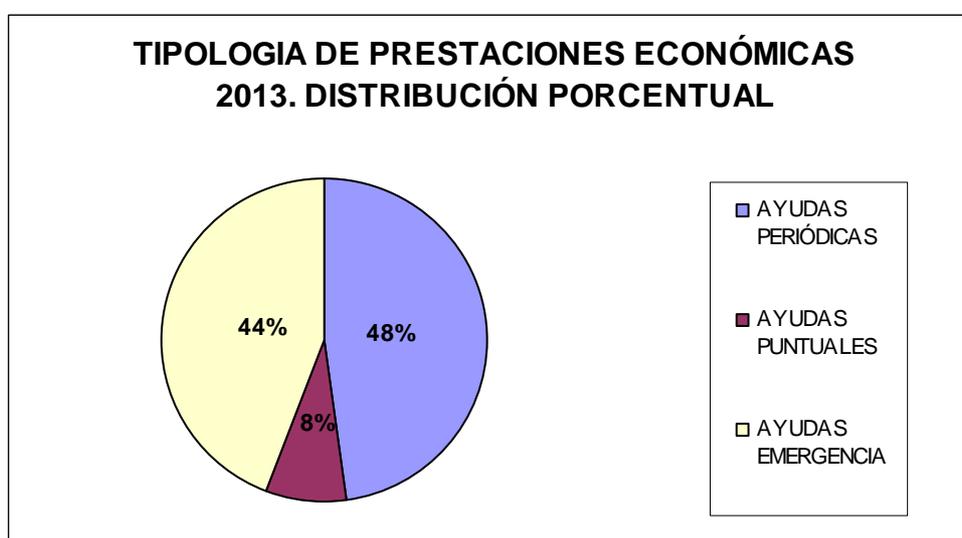
Con dicha modificación, la Ordenanza pasó a denominarse “de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid”.

El texto modificado se publicó el 4 de julio de 2013 en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid entrando en vigor al día siguiente.

Todas las ayudas económicas que otorga el Ayuntamiento de Madrid, tienen que estar necesariamente incardinadas en un proceso de intervención social, que incluya un análisis completo de la situación individual y familiar.

La Ordenanza clasifica las ayudas económicas en: ayudas económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales de especial necesidad.

La distribución de los tipos de ayudas es la siguiente:



Distribución territorial prestaciones económicas 2013.

| DISTRITOS | Importe Ayudas Periódicas | Importe Ayudas Puntuales | Importe Ayudas Emergencia | Total Importe Ayudas. | Total Beneficiarios |
|---------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|
| Centro | 51.490,42 | 2.911,81 | 345.232,66 | 399.634,89 | 561 |
| Arganzuela | 49.137,77 | 30.897,93 | 55.988,04 | 136.023,74 | 272 |
| Retiro | 44.820,86 | 6.322,03 | 43.897,58 | 95.040,47 | 199 |
| Salamanca | 55.645,74 | 10.542,25 | 56.524,74 | 122.712,73 | 125 |
| Chamartín | 23.007,79 | 1.699,65 | 52.240,69 | 76.948,13 | 296 |
| Tetuán | 223.624,48 | 16.737,21 | 321.581,31 | 561.943,00 | 1.147 |
| Chamberí | 56.730,86 | 3.630,24 | 42.913,57 | 103.274,67 | 141 |
| Fuencarral-El Pardo | 86.090,16 | 62.021,32 | 70.565,63 | 218.677,11 | 436 |
| Moncloa-Aravaca | 75.986,94 | 11.807,30 | 88.888,47 | 176.682,71 | 385 |
| Latina | 136.916,34 | 122.316,97 | 250.634,90 | 509.868,21 | 986 |
| Carabanchel | 375.227,34 | 25.564,19 | 276.012,67 | 676.804,20 | 1.370 |
| Usera | 240.705,46 | 9.485,92 | 81.498,84 | 331.690,22 | 1.116 |
| Puente de Vallecas | 361.461,48 | 36.667,55 | 207.402,96 | 605.531,99 | 1.688 |
| Moratalaz | 128.884,67 | 8.080,68 | 34.085,31 | 171.050,66 | 213 |
| Ciudad Lineal | 54.367,98 | 17.391,50 | 118.722,00 | 190.481,48 | 423 |
| Hortaleza | 79.604,76 | 11.471,12 | 55.846,17 | 146.922,05 | 394 |
| Villaverde | 226.292,15 | 19.743,18 | 129.949,21 | 375.984,54 | 863 |
| Villa de Vallecas | 103.873,41 | 20.060,79 | 59.086,67 | 183.020,87 | 512 |
| Vicálvaro | 50.781,63 | 6.225,36 | 57.485,36 | 114.492,35 | 329 |
| San Blas | 180.990,89 | 22.146,02 | 48.788,71 | 251.925,62 | 647 |
| Barajas | 60.798,19 | 564,64 | 21.593,09 | 82.955,92 | 155 |
| TOTALES | 2.666.439,32 | 446.287,66 | 2.418.938,58 | 5.531.665,56 | 12.258 |

En el año 2013 y de acuerdo a la Ordenanza que regula estas ayudas en el Ayuntamiento de Madrid, se han tramitado en Atención Social Primaria de los 21 Distritos, prestaciones económicas periódicas que comprenden las ayudas de comedor para personas mayores, escuela infantil y comedor

escolar; prestaciones de carácter puntual (actividades preventivas para menores en riesgo de exclusión, arreglos vivienda habitual) y de emergencia, (alojamiento, alimentos ...), por un importe total de **5.531.665,56 euros**. Las personas y familias beneficiarias de estas ayudas han sido **12.258**.



Departamento de Atención a Colectivos Específicos

**Dirección General de Igualdad de
Oportunidades**

3.3. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECÍFICOS.

INTRODUCCIÓN.

El Departamento de Atención a Colectivos Específicos, adscrito a la Subdirección General de Inclusión Social y Atención a la Emergencia tiene como objetivo evitar la discriminación social y facilitar el acceso a bienes y servicios, en igualdad de oportunidades, a aquellos colectivos que sufren o son susceptibles de sufrir discriminación social.

Para este fin apoya el desarrollo de proyectos sociales mediante convenios, subvenciones, foros de participación, información y asesorías técnicas a Entidades sociales que promueven iniciativas de atención específica dirigidas a estos colectivos.

En este sentido, en el caso de personas con discapacidad, mediante convenios con entidades del sector, se impulsan programas de respiro familiar y se apoyan servicios de información especializada dirigidos a los ciudadanos y ciudadanas que los pudieran precisar. Se garantiza la presencia de un intérprete de lenguaje de signos español en las actuaciones municipales mediante convenio con la Federación de Personas Sordas de Madrid.

Apoyar la integración de la población gitana realizando convenios con entidades sociales de acreditado reconocimiento en el tema para el desarrollo de programas de lucha contra la discriminación, a través de la educación, el empleo, la salud, la convivencia vecinal, género, con atención preferente a la mujer y los jóvenes desde la familia.

Evitar la exclusión de las mujeres en situaciones de especial vulnerabilidad, mayores de 50 años o con fuertes carencias sociales en interrelación directa con otros recursos sociales y sanitarios potenciando su empoderamiento y su sentido de pertenencia a un grupo.

Evitar la marginación y mantener el derecho a la igualdad de oportunidades y de acceso a bienes y servicios de las personas con diferente orientación sexual, mediante el estudio de la idiosincrasia de estos grupos, el apoyo en la lucha contra la homofobia y aportar información cualificada especialmente dirigida a otras instituciones, a los jóvenes y sus familias.

La transversalidad de las actuaciones que se realizan para la consecución de estos objetivos hacen imprescindibles los Foros y Consejos municipales que además aseguran la participación social y el dialogo.

El **Consejo Municipal de la Discapacidad**, constituido como Consejo Sectorial es un órgano de participación ciudadana de carácter consultivo formado por las entidades, organizaciones e instituciones más representativas del sector, en la ciudad de Madrid cuya finalidad, es canalizar la participación de las personas con discapacidad y sus familiares a través de las entidades allí presentes.

La mesa de “**Gitanas por la Igualdad**”, se convierte en un espacio de comunicación y para el desarrollo conjunto de actuaciones entre la Dirección General de Igualdad de Oportunidades y las 13 asociaciones, que trabajan para la promoción y el desarrollo de la mujer gitana, algunas de estas asociaciones están compuestas exclusivamente por mujeres gitanas.

En todas las actuaciones realizadas desde este Departamento dirigidas a los diferentes colectivos mencionados, se incorporan la perspectiva de género tanto en el desarrollo de dichas acciones como en la evaluación de su

impacto para garantizar el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

A continuación se resumen cada una de las actuaciones desarrolladas en 2013, en la materia competencial de este Departamento.

3.3.1 PROGRAMA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

En nuestra ciudad, un 5% del total de habitantes son personas con alguna discapacidad.

El programa municipal de atención a personas con discapacidad, articula actuaciones y servicios dirigidos a conseguir la permanencia de este colectivo en su entorno habitual, evitar la exclusión social y apoyar a sus familias en los cuidados y atención que requieren.

Así mismo dada la transversabilidad se realiza desde la coordinación intramunicipal e interadministrativa, con la participación de las entidades representativas en discapacidad, fomentando la sensibilización y formación, visibilizando actuaciones y generando un mejor aprovechamiento de los recursos tanto materiales como humanos, todo esto dirigido a conseguir una mejor atención a las personas con discapacidad.

Destacar a lo largo del año 2013 el desarrollo y aprobación del **Plan “Madrid Incluye” 2014-2015, I Plan para la Inclusión de las Personas con discapacidad en la ciudad de Madrid.**

Impulsar la formación y la sensibilización en discapacidad en el Ayuntamiento de Madrid, mediante actividades formativas en materia de discapacidad dirigidas al personal municipal.

El desarrollo y apertura en la Web municipal madrid.es de un portal específico para personas con discapacidad, el fin de facilitar la información a los ciudadanos y ciudadanas sobre las diferentes actuaciones municipales en discapacidad.

Centros Municipales para la atención de Personas con Discapacidad Intelectual.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con dos Centros Municipales de Atención a personas con discapacidad intelectual. El Centro Ocupacional “Villaverde” con 80 plazas, y el Centro de Día “Navas de Tolosa” con 50 plazas. La gestión de ambos centros se realiza por la entidad sin ánimo de lucro AFANDICE (Asociación de Familias de Niños Diferentes con Cuidados Especiales) a través de Contrato de Gestión de Servicios Públicos en régimen de concesión, adjudicado por procedimiento abierto el 1 de enero de 2009. Durante el año 2013 ha estado en vigor la Tercera Prórroga de dicho contrato con periodo de vigencia desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

La cobertura de las 130 plazas están cofinanciadas, por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid (80%) y el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid (20%), e integradas en la red pública asistencial de la Comunidad de Madrid para personas con discapacidad intelectual, en base al Convenio de colaboración vigente entre ambas administraciones. Por ello los requisitos y las condiciones de acceso de los usuarios a los mismos se realizan de conformidad con los criterios y baremos utilizados con carácter general, establecidos por la Comunidad de Madrid.

Centro Ocupacional Municipal Villaverde.

El Centro Ocupacional es un equipamiento especializado de estancia diurna.

Los **objetivos** generales del Centro ocupacional son los siguientes:

- Facilitar el desarrollo personal de las personas con discapacidad intelectual para la superación, dentro de las posibilidades de cada persona, de las barreras sociales y culturales en el logro de la integración socio-laboral.
- Orientar hacia los recursos comunitarios beneficiosos para su desarrollo personal (educación, deportes, actos culturales etc...).
- Orientar a las personas con discapacidad intelectual hacia el uso de los recursos comunitarios especializados en aquellos casos en que sea necesario (servicios sanitarios, de salud mental, etc...).
- Ofrecer los tratamientos específicos del área ocupacional y habilitación personal y social de modo coordinado, tanto entre sí, como con el resto de servicios que la persona con discapacidad pueda recibir fuera del Centro Ocupacional.
- Facilitar la colaboración de empresarios, asociaciones o instituciones en la tarea de aumentar las oportunidades de inserción laboral y social de las personas con discapacidad.

Características del Servicio:

Plazas: El centro cuenta con 80 plazas.

Los precios plaza son establecidos por la Comunidad de Madrid siendo cero el coste para el usuario.

Horario del Centro: De lunes a viernes de 9h. a 16h.30h. El servicio se ofrece de enero a diciembre, con un máximo de 247 días de apertura, incluido el mes de agosto.

Requisitos:

- Estar empadronado en el municipio de Madrid en el momento de la solicitud. Procedencia: Distrito de Villaverde prioritariamente y en

caso de que no se completen las plazas, podrían acceder de otros distritos de la zona de influencia, Carabanchel, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Usera.

- Estar en edad laboral, entre 18 y 65 años.
- Haber sido valorados y calificados por el Equipo de Valoración Multiprofesional y de Diagnóstico de los Centros Base de la Comunidad de Madrid.
- No padecer trastornos asociados graves del comportamiento o discapacidad física grave que pueda afectar al resto de personas que acuden al Centro o necesite un apoyo extenso, continuado y exclusivo.
- **Perfil de los usuarios:**
 - Discapacidad intelectual severa sin trastornos asociados graves.
 - Discapacidad intelectual moderada con o sin trastornos asociados.
 - Discapacidad intelectual ligera con o sin trastornos asociados, cuya discapacidad les imposibilite provisionalmente para su incorporación al empleo normalizado o protegido.

Acceso: La solicitud de plaza se realiza en los Centros de Servicios Sociales Municipales, los requisitos, las condiciones de acceso y la adjudicación de plaza a los usuarios se realiza de conformidad con los criterios y baremos utilizados con carácter general y establecidos por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid según Convenio de Colaboración vigente entre Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid.

Equipo interprofesional del centro:

1 Director, 1 Psicólogo, 1 Preparador Laboral, 1 Médico, 1 Trabajador Social, 1 Dinamizador, 4 Maestros de Taller, 3 Técnicos especializados de apoyo, 1 Ayudante de taller, 2 Cuidadores, 1 Auxiliar Administrativo, 2 limpiadores.

Servicios y actividades:

En el Centro se llevan a cabo las siguientes prestaciones que, englobadas en las **siguientes Áreas** se relacionan a continuación:

Área Ocupacional. Con el desarrollo de Talleres de formación en:

- Orientados a la formación ocupacional:
- Encuadernación.
- Orientados a la inserción laboral:
- Jardinería.
- Manipulados
- Carpintería.

Área de Apoyo Personal y Social:

- **Atención Psico-Social.** Dirigida a los usuarios y apoyo y orientación a las familias.
- **Formación Permanente.** Se refuerzan los conocimientos que tienen adquiridos los usuarios y se aportan herramientas y aprendizajes significativos que puedan aplicar en su vida diaria.
- **Habilitación para la Vida Diaria:** se realizan actividades que permitan que las personas con discapacidad intelectual adquieran, recuperen o mantengan las habilidades necesarias para vivir en su

entorno en las mejores condiciones de calidad de vida y autonomía posibles. Este año 2013 ha comenzado **el programa de vida independiente** que proporciona desde el centro un sistema de apoyos que garantice el mantenimiento en su domicilio de la persona con discapacidad que se ha quedado sola por fallecimiento o enfermedad grave de los familiares a su cargo.

- **Programa de nutrición** en colaboración con Madrid Salud del distrito de Villaverde. Este programa se ha realizado en las instalaciones de Madrid Salud, han participado 25 personas con discapacidad del Centro y sus familias.

Área de Inserción Laboral:

Enfocada a la inserción laboral de las personas con discapacidad, bien en empresas ordinarias o bien en Centro Especial de Empleo. La metodología empleada se basa en los estándares de Empleo con Apoyo, consistente en la elaboración de un sistema organizado de ayuda y seguimiento, continuado en el tiempo, con una doble vertiente, la orientada a la persona con discapacidad y la orientada a la empresa. Por otro lado, la formación en centros de trabajo es un aspecto fundamental en la consecución del primer empleo, por lo que siempre se contempla en la programación anual del Área, la organización de grupos de participantes en acciones formativas prácticas en empresas. Todo esto debe quedar complementado con el programa de formación especializado según las demandas del sector o el entorno cercano y la persona con discapacidad.

Actividades de Inserción laboral en 2013:

Elaboración de una **Guía de Orientación y Recursos** de Inserción Laboral para Personas con discapacidad intelectual dirigida a facilitar la labor de preparadores laborales.

Realización de **prácticas formativas** de usuarios del centro en empresas ordinarias.

Realización de **acciones formativas** en instituciones y asociaciones colaboradoras.

En el año 2013 han conseguido contrato de trabajo indefinido en empresas ordinarias una persona tras la realización de la práctica formativa de auxiliar de almacén. Se han renovado contrato como auxiliares del Servicio de limpieza en AFANDICE a dos usuarios del centro. Mantienen contrato indefinido desde el año 2008 a tiempo parcial dos personas del centro que fueron contratadas en TELEPIZZA. Se realiza apoyo desde el Centro a una usuaria de este en la preparación de oposiciones para ordenanza del Ministerio de Adm. Públicas.

Programa de actividades culturales y de ocio:

El Programa de Actividades culturales y de Ocio del Centro Ocupacional persigue la incorporación de la persona con discapacidad en entornos inclusivos. Se han realizado un total de 45 actividades a lo largo del año 2013. Entre las que se incluyen actividades deportivas, formativas, artísticas y de ocio.

Servicios complementarios de comedor y transporte:

El 100% de las plazas tiene el servicio de comedor en cualquiera de las dos modalidades que ofrece, menú hipocalórico y normal. El 61,20% de las personas utiliza el servicio de ruta, el resto acude por sus medios y se le abona el gasto de transporte que supone acudir al centro.

Perfil del usuario:

Durante el año 2013 se han atendido a 81 personas a lo largo del año, con tres nuevas altas y tres bajas. El año ha finalizado con 78 plazas ocupadas, siendo el nivel de ocupación del 97,5%.

El perfil de usuario del Centro Ocupacional es una persona con grado de discapacidad grave, valorado entre el 60 y 74% y de edad media de 38 años, existiendo un mayor número de mujeres. Se sigue manteniendo la tendencia al alza en el número de casos con calificación del grado de discapacidad como muy grave.

Distribución de edades, sexo y perfil de grado de discapacidad.

| Edades | Media | 38 | Max: 64 | Min: 20 |
|-----------------------|-------------|-----------------|--------------|-----------------|
| Sexo | Mujeres | 44 | Hombres | 34 |
| Grado de discapacidad | Leve 15-29% | Moderado 30-59% | Grave 60-74% | Muy Grave >=75% |
| | 0 | 2 | 61 | 15 |

Datos de Atención Comparativos 2008-2013 en Centro Ocupacional.

| AÑOS | PERSONAS ATENDIDAS | NIVEL ATENCIÓN | MUJERES | HOMBRES | GRADO DISCAPACIDAD |
|-------------|--------------------|----------------|-----------|-----------|------------------------|
| 2008 | 80 | 100% | 42 | 38 | 85% Grado grave |
| 2009 | 80 | 100% | 39 | 41 | 85% Grado grave |
| 2010 | 76 | 95% | 39 | 37 | 85% Grado grave |
| 2011 | 76 | 95% | 42 | 34 | 85% Grado grave |
| 2012 | 78 | 97,5% | 43 | 35 | 79,49% Grado grave |
| 2013 | 78 | 97,5% | 44 | 34 | 78% Grado grave |

Centro de día Navas de Tolosa.

El Centro de Día municipal es un equipamiento especializado de carácter sociorehabilitador, de estancia diurna, que tiene como objetivos proporcionar a las personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas atención rehabilitadora, habilitación personal y social, cuidados personales y asistencia especializada, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

Los **objetivos generales** del Centro de Día son los siguientes:

- Prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y psíquico.
- Prevenir situaciones de envejecimiento prematuro.
- Conservar y recuperar la autonomía personal.
- Mantener a la persona con discapacidad en su medio habitual de vida.
- Apoyar a las familias que atienden a sus familiares dependientes.
- Evitar, en lo posible, la institucionalización y favorecer la convivencia con otras personas.

Características del Servicio:

Plazas: El centro cuenta con 50 plazas.

Los precios plaza son establecidos siendo cero el coste para el usuario.

Horario del Centro: De lunes a viernes de 9h.30h a 17h. También se ofrece el Servicio durante los meses de verano.

Requisitos:

- Estar empadronado en el municipio de Madrid en el momento de la solicitud.
- Procedencia: Distrito de Villaverde prioritariamente y en caso de que no se

completan las plazas, podrían acceder de otros distritos de la zona de influencia, Carabanchel, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Usera.

Edad entre 18 y 60 años.

Haber sido valorados y calificados por el Equipo de Valoración Multiprofesional y de Diagnóstico de los Centros Base de la Comunidad de Madrid.

Discapacidad intelectual severa o profunda con trastornos asociados.

Valoración de Grado de Dependencia y reconocimiento en P.I.A.

Acceso: La solicitud de plaza se realiza en los Centros de Servicios Sociales Municipales, los requisitos, las condiciones de acceso y la adjudicación de plaza a los usuarios se realiza de conformidad con los criterios y baremos utilizados con carácter general y establecidos por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid según Convenio de Colaboración vigente entre Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid.

Equipo interprofesional del centro:

1 Director/T. Social, 1 Psicólogo, 1 Médico, 1 Trabajador Social, 1 Fisioterapeuta, 1 ATS, 6 Técnicos asistenciales, 5 Cuidadores.

Servicios y actividades:

En estancia Diurna y manutención.

Cuidado personal, control y protección.

Atención especializada.

Actuaciones asistenciales y prevención de la salud.

Rehabilitación médico-funcional.

Atención psicológica.

Atención social, que incluye apoyo y orientación a las familias.

Actividades de convivencia , ocio y tiempo libre.

Transporte y comedor.

Los **Departamentos** donde se desarrollan los diferentes programas son:

Departamento de Informática: Este año 2013 se ha seguido trabajando con el programa educativo SmartBrain. (prevención de procesos de envejecimiento). Se trabaja la memoria, lenguaje, cálculo, orientación, atención y gnosias.

Departamento de Fisioterapia: Los programas que llevan a cabo son: Fisioterapia Respiratoria, Cambios posturales, Autonomía de la Marcha, Movimientos Articulares, Prevención de la escoliosis, Tratamiento orofacial.

Departamento Médico: Su principal tarea es supervisar y coordinar con las familias las revisiones necesarias así como aconsejar y derivar a los diferentes especialistas, mejorando así la salud de los usuarios. Se realizan los programas de revisión ginecológica, oftalmológica, de salud- bucodental, de control de peso y de la tensión arterial, de vacunación.

Departamento de Psicología: El departamento de psicología del centro es el encargado de procurar el bienestar psicológico de los usuarios; realizar la exploración y valoración de las habilidades adaptativas y de sus necesidades de apoyo. Durante el año 2013 se ha continuado **el proyecto de envejecimiento activo** con la formación de las escuelas de padres iniciados en el año 2012.

Departamento de Trabajo Social: Se llevan acabo programas de Apoyo, Orientación e Información Social a las familias. Atención,

Seguimiento e Intervención Social. Durante el año 2013 se ha continuado junto con psicología y el dinamizador social el proyecto de envejecimiento activo con la formación de las escuelas de padres iniciados en el año 2012.

Actividades que se han realizado en las aulas durante el año 2013:

Habilitación para la vida diaria, se desarrollan actividades muy básicas de la vida cotidiana, del cuidado personal y tareas domésticas adecuadas al nivel de los usuarios.

Autonomía en el aseo personal.

Adquisición de habilidades sociales, se han realizado durante el año 2013 un gran número de actividades de este programa fuera del centro como ir a una cafetería, tiendas, supermercado, parque, entre otras actividades.

Educación, se potencian y afianzan aprendizajes escolares con aplicación práctica en la vida diaria.

Educación en la salud, las realizan usuarios que necesitan un apoyo especial para familiarizarse y perder el miedo hacia la figura de los médicos y pruebas médicas, mejorando los hábitos para la salud.

Estimulación motriz, para mejorar la movilidad de los miembros superiores.

- **Educación física**, se trabajan ejercicios específicos para aquellos usuarios que se encuentran en proceso de envejecimiento y en aquellos que tienen sobrepeso. Se realizan este tipo de actividades con todos los grupos del centro.
- **Mecanismos alternativos de comunicación**, actividades que mejoran la comunicación de los usuarios entre sus compañeros y profesionales individuales y grupales.

- **Relajación**, a través de juegos, control de respiración, expresión corporal.
- **Estimulación basal**, a través de ejercicios en la sala multisensorial se trabajan los distintos tipos de estimulación visual, acústica, olfativa, etc. Expresión musical.
- **Jardinería**, Actividades de cuidado del jardín, podar y regar entre otras.
- **Expresión artística**, A través de actividades de manualidades, representaciones teatrales.

Se ha realizado la Escuela de Familia contando con la participación del 70% de las familias del Centro. Han servido de punto de encuentro, estudio y reflexión de la situación por las que pasan los usuarios, y sus familias.

Perfil del usuario:

Durante el año 2013 se han atendido a 50 personas a lo largo del año siendo el nivel de ocupación del 100%.

El perfil de usuario del Centro de Día es una persona con grado de discapacidad calificado como “Muy grave” y valorado en más del 75%, de género masculino principalmente y edad media de 35,5 años.

Distribución de edades, sexo y perfil de grado de discapacidad.

| Edades | Media | 35,5 | Max: | 58 | Min: | 21 |
|-----------------------|-------------|-----------------|--------------|----------------|------|----|
| Sexo | Mujeres | 20 | Hombres | 30 | | |
| Grado de discapacidad | Leve 15-29% | Moderado 30-59% | Grave 60-74% | Muy Grave >75% | | |
| | 0 | 0 | 15 | 35 | | |

Datos de Atención Comparativos Años 2008-2013 en Centro de Día.

| AÑOS | PERSONAS ATENDIDAS | NIVEL ATENCIÓN | MUJERES | HOMBRES | GRADO DISCAPACIDAD |
|-------------|--------------------|----------------|-----------|-----------|----------------------------|
| 2008 | 50 | 100% | 23 | 27 | 66% Grado muy grave |
| 2009 | 50 | 100% | 23 | 27 | 66% Grado muy grave |
| 2010 | 50 | 100% | 23 | 27 | 70% Grado muy grave |
| 2011 | 50 | 100% | 24 | 26 | 66% Grado muy grave |
| 2012 | 50 | 100% | 22 | 28 | 68% Grado muy grave |
| 2013 | 50 | 100% | 20 | 30 | 70% Grado muy grave |

3.3.2 SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS PARA PERSONAS SORDAS.

Las personas con discapacidad sensorial que presentan sordera o hipoacusia tienen barreras de comunicación con el resto de la población, que origina procesos de aislamiento, les limita el acceso y uso de los servicios públicos y les dificulta la participación en su medio social.

Para superar estos obstáculos y contribuir a su integración social, el Ayuntamiento de Madrid mantiene un convenio de subvención con la Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid –FeSorCam-, con la finalidad de poner a disposición de las personas sordas un intérprete de lengua de signos española para realizar trámites administrativos, o recibir algún servicio cuya competencia sea del Ayuntamiento de Madrid, así como la interpretación en lengua de signos de actos institucionales y jornadas permitiendo así la accesibilidad a la información.

También son actividades incluidas en el Convenio la información y asesoramiento sobre discapacidad auditiva, y la intervención con el servicio de intérprete en situaciones de emergencia social en las que puedan estar involucradas personas sordas.

El **acceso de usuarios** al servicio es a través de FESORCAM a demanda propia o a través de previa petición de los profesionales de los Centros Municipales.

Las demandas de emergencias sociales son canalizadas a través del Samur Social, el intérprete de urgencia es localizado mediante un teléfono móvil corporativo.

Las solicitudes de acceso para actos y jornadas suelen realizarse a través de fax o llamada telefónica realizada por aquella entidad del Ayuntamiento de Madrid que organiza el evento.

Horario de atención: de 9h. a 14h. y de 16h.30m. a 19h.30m. de lunes a viernes. Interprete de urgencia en horarios fuera del establecido a través de móvil corporativo.

DATOS DE ATENCIÓN.

El número de personas con discapacidad auditiva atendidas durante el año 2013 con intérprete de lengua de signos española ha sido de **419, de las cuales 149 son hombres (35,56%) y 270 son mujeres (64,44%)**. El total de horas de servicio realizado a estas personas ha sido de **763 horas**. Se han realizado interpretación de lengua de signos en **10 actos y jornadas** con un total de **27h 30m**.

| PERSONAS ATENDIDAS | | | Horas de Servicio |
|--------------------|---------|----------------|-------------------|
| Hombres | Mujeres | Total personas | Total horas |
| 149 | 270 | 419 | 763 h. |

| Total Actos realizados | Total horas de servicio |
|------------------------|-------------------------|
| 10 | 27h:30m |

DATOS COMPARATIVOS DE ATENCIÓN
AÑOS 2008-2013

| AÑOS | PERSONAS ATENDIDAS | | TOTAL PERSONAS |
|-------------|--------------------|------------|----------------|
| | HOMBRES | MUJERES | |
| 2008 | 218 | 268 | 486 |
| 2009 | 158 | 198 | 356 |
| 2010 | 122 | 147 | 269 |
| 2011 | 156 | 139 | 295 |
| 2012 | 155 | 145 | 300 |
| 2013 | 149 | 270 | 419 |

De los datos comparativos de atención se observa que se ha producido un incremento de las personas atendidas en el año 2013 aproximándose a la tendencia del año 2008.

Servicios realizados en Actos y Jornadas

| ACTOS Y JORNADAS | HORAS DE SERVICIO |
|---|-------------------|
| Acto en el Pabellón Cecilio Rodríguez | 1h.30m. |
| Jornada "Mujer Motor de la Economía" | 5h. |
| Jornada Centro Cultural Dotacional Integrado Arganzuela | 3h. |
| Actividades de la Fundación También en Parque Juan Carlos I de Madrid | 3h. |
| 12º Certamen de Expresión | 3h. |
| Actividades en el Parque Juan Carlos I de Madrid | 4h. |
| Fundación También: actividades deportivas | 4h. |
| C. E .E. Ponce de León "CINEMASROCH | 1h.30m |
| Ayuntamiento de Madrid: Acto en Salón actos de Palacio Cibeles | 2h. |
| Foro de violencia contra las mujeres | 1h:30m |
| TOTAL | 27h 30m. |

Total de servicios realizados, personas atendidas, actos y horas.

Año 2013

| MESES | SERVICIOS | PERSONAS | ACTOS | HORAS |
|--------------|------------|------------|-----------|-----------------|
| Enero | 35 | 35 | 0 | 64h |
| Febrero | 34 | 34 | 0 | 62h |
| Marzo | 38 | 36 | 2 | 68h.30m |
| Abril | 39 | 38 | 1 | 70h |
| Mayo | 45 | 44 | 1 | 82h |
| Junio | 43 | 41 | 2 | 85h |
| Julio | 43 | 43 | 0 | 81h |
| Agosto | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Septiembre | 44 | 44 | 0 | 73h |
| Octubre | 46 | 44 | 2 | 86h.30m |
| Noviembre | 36 | 34 | 2 | 73h.30m |
| Diciembre | 26 | 26 | 0 | 45 |
| TOTAL | 429 | 419 | 10 | 790h.30m |

Derivación de los servicios de I.L.S.E.

| VIAS DE ACCESO | NÚMERO |
|--|------------|
| Por propia iniciativa | 384 |
| Por derivación desde los Servicios Municipales | 35 |
| Actos y jornadas | 10 |
| TOTAL | 429 |

De los datos podemos observar que el mayor número de usuarios solicitan por propia iniciativa servicio a FeSorCam el 89,51%, el 8,16% acuden derivados de los servicios municipales.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

La procedencia en su totalidad, del municipio de Madrid, hemos computado un total de 429 servicios de interpretación realizados, siendo la mayoría en los distritos de la zona sur de la capital y de la zona centro.

Distribución de servicios por Distrito

| DISTRITO | Nº DE SERVICIOS |
|---------------------|-----------------|
| Centro | 98 |
| Arganzuela | 60 |
| Retiro | 19 |
| Salamanca | 41 |
| Chamartín | 7 |
| Tetuán | 6 |
| Chamberí | 16 |
| Fuencarral-El Pardo | 31 |
| Moncloa-Aravaca | 7 |
| Latina | 15 |
| Carabanchel | 17 |

| | |
|--------------------|------------|
| Usera | 2 |
| Puente de Vallecas | 5 |
| Moratalaz | 11 |
| Ciudad Lineal | 14 |
| Hortaleza | 40 |
| Villaverde | 18 |
| Villa de Vallecas | 5 |
| Vicálvaro | 2 |
| San Blas | 15 |
| Barajas | 0 |
| TOTAL | 429 |

Como viene siendo habitual, la mayor demanda de servicios se concentra en el distrito centro, ya que es una zona en la que viven el mayor número de usuarios, así como también es la zona en la que se concentran la mayor parte de las dependencias municipales para las que los usuarios solicitan los servicios de interpretación.

Distribución de servicios por dependencias municipales.

| DEPENDENCIAS MUNICIPALES | Nº DE SERVICIOS |
|---|-----------------|
| Servicios Sociales | 80 |
| SAVD (Servicio de Asistencia a Víctimas de Violencia Doméstica) | 3 |
| Centros de Día para Mayores | 1 |
| Oficinas de atención al Ciudadano (OAC) | 39 |
| Servicio de Orientación Jurídica | 7 |
| Centros Municipales de Mayores | 15 |
| Centros de Igualdad y Empleo | 27 |
| Vivienda: Empresa Municipal de la Vivienda | 56 |
| Urbanismo (Gerencia de Patrimonio) | 1 |
| Juntas Municipales | 30 |

| | |
|------------------------------------|------------|
| Entidades culturales | 11 |
| Patronato de Turismo | 40 |
| CAF(Centro de Atención de Familia) | 11 |
| Dirección General de Movilidad | 19 |
| Policía municipal | 8 |
| Instalaciones Deportivas | 12 |
| Consumo | 40 |
| Política (Grupos Municipales) | 1 |
| Jornadas/actos | 10 |
| Biblioteca municipal | 13 |
| Centro protección animal municipal | 5 |
| TOTAL | 429 |

Este año 2013 el tipo de dependencia municipal en la que se realizan los servicios se mantiene estable en comparación al año 2012, pero hay dependencias en que han duplicado la demanda en 2013 como son el Patronato de Turismo, Consumo y la Empresa Municipal de la Vivienda, que junto con los servicios sociales, es donde se realizan mas servicios de intérprete de lengua de signos.

3.3.3 SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA.

Este servicio se subvenciona a través de un Convenio con la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid FAMMA Cocemfe Madrid.

Objetivos y fines:

El **Programa de Información y Orientación** tiene como objetivo fundamental orientar, asesorar e informar en materia de discapacidad a todas aquellas personas que lo requieran. Por otro lado sensibilizar y apoyar

a las personas con discapacidad acerca de sus posibilidades de autonomía personal.

El Programa de Información y Orientación sobre discapacidad (SIO) difunde los recursos existentes en nuestro municipio destinados a las personas con discapacidad física y/u orgánica.

Se desarrolla según distintas modalidades:

- Servicio de Información y Orientación telefónica sobre Discapacidad (Telf. 91 593 35 50).
- Servicio de Información y Orientación a través de vía electrónica o e-mail sobre Discapacidad (e-mails: informacion@famma.org, asuntossociales@famma.org y departamentosocial@famma.org).
- Coordinación con otros profesionales de entidades, organismos públicos.
- Atención presencial y foros de la página web de FAMMA: www.famma.org.

Horario de Atención:

El horario de Atención Telefónica es de 9h a 15h y de 16h a 19h.30m de lunes a jueves y los viernes de 9h.a 15:30. También a través de e-mail y foros de la Web.

DATOS DE ATENCIÓN.

El servicio de información y orientación en el año 2013 ha atendido un total de 11.824 consultas/demandas. De estas consultas, 11.533 han sido realizadas por particulares, personas con discapacidad, familiares o amigos, representando el 97,53% del total de consultas realizadas, y 291 han sido realizadas por profesionales representando el 2,47%.

Años evolución de llamadas/consultas 2008-2013.

| AÑO | LLAMADAS/CONSULTAS |
|------|--------------------|
| 2008 | 5.757 |
| 2009 | 8.479 |
| 2010 | 9.287 |
| 2011 | 10.325 |
| 2012 | 10.188 |
| 2013 | 11.824 |

A lo largo de estos años se había observado un incremento de llamadas solicitando información y orientación, salvo en el año 2012 que se redujo la demanda en un 1,33% en relación a los datos de atención del año 2011.

Este año 2013 se han realizado en 11.824 atenciones lo que supone un incremento del 16,05% de consultas recibidas.

Características de los usuarios.

| USUARIOS | LLAMADAS/CONSULTAS |
|---|--------------------|
| Personas con discapacidad | 10.907 |
| Familiares | 397 |
| Otros particulares (amigos, vecinos...) | 229 |
| Profesionales | 291 |
| TOTAL | 11.824 |

Las personas con discapacidad física contactan directamente con el servicio demandando información y apoyo; representan el 92,24% del total de los usuarios. En relación al sexo la proporción de hombres que consultan es un 5,42% superior a la de mujeres.

| PERSONAS CON DISCAPACIDAD | | |
|---------------------------|---------|--------|
| HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
| 5.750 | 5.157 | 10.907 |

Medios por los que se contacta con el servicio:

Del total de **11.824** consultas realizadas en 2013, **11.718** de estas se han realizado a través de **consultas telefónicas, lo que representa el 99,10%**, la atención directa o presencial ha sido con 14 personas; se han realizado 54 consultas a través de correos electrónicos y 38 a través de foros.

Las personas con discapacidad física y orgánica son los que más utilizan el servicio de información, contactando ellos directamente con los profesionales vía telefónica prioritariamente, esta situación va ligada al perfil de la persona con este tipo de discapacidad, que tienen un alto nivel de autonomía en su desenvolvimiento social.

En relación a las llamadas de los profesionales los principales demandantes son:

- Profesionales de Organismos Oficiales 14%.
- Profesionales de Entidades y Asociaciones integradas en FAMMA 15%.
- Profesionales de Servicios Sociales Municipales 25%.
- Profesionales de diferentes ámbitos. 46%.

Vías de acceso por los que contactan los usuarios con el servicio.

| VÍAS DE ACCESO | USUARIOS |
|--------------------------------------|----------|
| Servicios Sociales Municipales: | 229 |
| Otros Organismos Oficiales: | 440 |
| Asociaciones Integradas en FAMMA: | 56 |
| Página web FAMMA: | 2.818 |
| Otros departamentos de FAMMA: | 94 |
| Asociaciones no integradas en FAMMA: | 93 |

| | |
|---|---------------|
| Medios de comunicación y publicaciones: | 14 |
| Amigos, familiares, vecinos: | 261 |
| Repiten contacto con SID de FAMMA: | 7.360 |
| Otros: | 168 |
| TOTAL | 11.533 |

**Este número corresponde a personas con discapacidad, familiares y particulares; no están incluidos profesionales.*

El 65,19% de los usuarios que contactan con el servicio son usuarios que repiten contacto; la vía de mayor frecuencia es la página Web de FAMMA, seguida de las derivaciones de organismos oficiales; a través de los Servicios Sociales Municipales acceden el 2,03% de los usuarios.

Tipo de información solicitada.

El servicio de información y orientación ha recibido 12.558 demandas diferentes de información en las 11.824 consultas recibidas; ya que en una misma consulta se pueden realizar diferentes demandas de información. El 78,61 % de las informaciones solicitadas son sobre formación y empleo con 9.896 consultas, la mayor demanda de llamadas es para bolsa de empleo para personas con discapacidad de FAMMA. En segundo lugar la información sobre normativa legal y asesoramiento jurídico con 591 consultas, lo que representa el 4,69 % del total de las consultas y en tercer lugar la información general sobre discapacidad con 584 consultas que supone el 4,64% del total de demandas de atención. Estos datos mantienen una tendencia al alza respecto a los del año 2012 en la mayoría de las consultas.

| Información Solicitada | Número |
|--|---------------|
| Información General sobre Discapacidad física y orgánica | 584 |
| Información sobre prestaciones, ayudas y subvenciones | 580 |
| Información sobre FAMMA y otras asociaciones | 80 |
| Información de Asociaciones no Integradas en FAMMA | 12 |
| Formación y empleo | 9.896 |

| | |
|--|---------------|
| Ocio y tiempo libre | 157 |
| Prestaciones | 117 |
| Normativa legal y asesoramiento jurídico | 591 |
| Servicios Profesionales especializados de rehabilitación y terapia | 31 |
| Residencias y centros de atención especializada | 65 |
| Voluntariado | 48 |
| Transporte aparcamientos | 105 |
| Accesibilidad | 179 |
| Educación | 20 |
| Otros (estudios sobre discapacidad, respiro familiar.....) | 93 |
| TOTAL | 12.558 |

3.3.4 SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD INTELECTUAL.

Definición y objetivos:

El Servicio de Información y Orientación es el instrumento a través del cual familias, personas con discapacidad y profesionales reciben información sobre temas relacionados con la discapacidad intelectual. Además se proporciona asesoramiento sobre los recursos más adecuados a la demanda y forma de acceso.

El objetivo de este servicio es primordialmente que las personas con discapacidad intelectual y sus familias dispongan de un servicio que les informe y oriente a recursos que respondan a sus necesidades concretas. Además de orientar a profesionales que están en contacto con personas con discapacidad intelectual y sus familias para que ellos puedan dar una información y una orientación acorde a sus necesidades.

Este servicio cuenta con profesionales especializados en diferentes disciplinas para dar respuesta a las consultas de forma eficaz. La importante red de centros y servicios, del movimiento asociativo FEAPS supone una garantía y apoyo complementarios para la adecuada orientación, especialmente en las demandas de recursos.

Horario:

El Servicio de Información y Orientación ha tenido un horario de atención de 8:00 horas a 18:30 horas de lunes a jueves y los viernes de 8:00 a 15:00 horas.

Dada la diversidad de actividades que se engloban dentro del Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y FEAPS, ha sido necesario un cuadro de **profesionales interdisciplinar** para atender las consultas:

- Trabajadores Sociales
- Psicólogos
- Administrativos.

Además, se ha contado con un Servicio Jurídico desde el que se ha facilitado información y asesoramiento legal a las personas con discapacidad intelectual y a sus familias.

Las consultas se han realizado telefónicamente, por e-mail y presencialmente.

DATOS DE ATENCIÓN AÑO 2013.

El servicio de información y orientación ha atendido a un total de **6.614 personas** a lo largo de todo el año 2013, de las que hay que señalar que **3.968 han sido mujeres** y **2.646 han sido hombres**. De este dato hay que destacar que en lo que a particulares se refiere las que más llaman son las madres de personas con discapacidad intelectual, muy por encima de los padres e incluso de las propias personas con discapacidad intelectual.

El servicio ha recibido **demandas** de:

- Personas con discapacidad intelectual.
- Familiares.
- Profesionales (de entidades federadas, de Servicios Sociales y otros profesionales).
- Otros (voluntarios, estudiantes y personas interesadas).

El 75,91% de las llamadas han sido realizadas por profesionales y el 24,09% por familiares de personas con discapacidad, esto es motivado por la falta de autonomía en el desenvolvimiento social de las personas con discapacidad intelectual, que hace que otras personas de su entorno social busquen la información que ellos necesitan, la mayor demanda de profesionales se mantiene estable con los datos de atención del año 2012.

| 2013 | Familiares | Profesionales | Personas Atendidas |
|--------------|--------------|---------------|--------------------|
| Enero | 111 | 338 | 449 |
| Febrero | 122 | 483 | 605 |
| Marzo | 96 | 545 | 641 |
| Abril | 190 | 646 | 836 |
| Mayo | 129 | 502 | 631 |
| Junio | 198 | 517 | 715 |
| Julio | 120 | 255 | 375 |
| Agosto | 28 | 75 | 103 |
| Septiembre | 160 | 370 | 530 |
| Octubre | 187 | 334 | 521 |
| Noviembre | 107 | 441 | 548 |
| Diciembre | 145 | 515 | 660 |
| TOTAL | 1.593 | 5.021 | 6.614 |

Número de llamadas, seguimientos y demandas:

El servicio de información y orientación ha atendido un total de **6.614 personas**, ha realizado **829 seguimientos** y atendido **8.241 demandas** a lo largo de todo el año 2013.

| 2013 | Personas Atendidas | *Demandas | Seguimientos |
|--------------|--------------------|--------------|--------------|
| Enero | 449 | 547 | 88 |
| Febrero | 605 | 687 | 92 |
| Marzo | 641 | 736 | 57 |
| Abril | 836 | 963 | 79 |
| Mayo | 631 | 754 | 72 |
| Junio | 715 | 852 | 81 |
| Julio | 375 | 408 | 38 |
| Agosto | 103 | 129 | 31 |
| Septiembre | 530 | 654 | 65 |
| Octubre | 521 | 715 | 73 |
| Noviembre | 548 | 830 | 71 |
| Diciembre | 660 | 966 | 82 |
| TOTAL | 6.614 | 8.241 | 829 |

**El nº de demandas es mayor que el de personas porque una misma persona puede realizar diferentes consultas.*

Medios utilizados para realizar las consultas:

Las consultas realizadas al servicio de información y orientación se han realizado mayoritariamente por teléfono en el 87,12% y en segundo lugar las entrevistas con el 5,53%, y en tercer lugar a través de correo electrónico representan el 4,75%, datos que se mantienen estables en relación al año 2012 aunque las entrevistas han crecido ligeramente.

| 2013 | E-mails | Entrevistas | Teléfono | Total |
|----------------|------------|-------------|--------------|--------------|
| Enero | 12 | 26 | 411 | 449 |
| Febrero | 22 | 35 | 548 | 605 |
| Marzo | 21 | 34 | 586 | 641 |
| Abril | 13 | 39 | 784 | 836 |
| Mayo | 47 | 42 | 542 | 631 |
| Junio | 63 | 37 | 615 | 715 |
| Julio | 22 | 34 | 319 | 375 |
| Agosto | 7 | 4 | 92 | 103 |
| Septiembre | 17 | 37 | 476 | 530 |
| Octubre | 13 | 51 | 457 | 521 |
| Noviembre | 35 | 14 | 499 | 548 |
| Diciembre | 42 | 13 | 433 | 660 |
| TOTALES | 314 | 366 | 5.762 | 6.614 |

Tipo de información solicitada.

Del tipo de información solicitada han sido significativas las demandas de información sobre formación y gestión del conocimiento con 2.105 demandas lo que representa el 25,54% del total, las demandas de apoyo a la familia y a la persona con discapacidad suman 1.524 demandas representando el 18,49% y las demandas de información sobre recursos, con 1.168 demandas representan el 14,17% del total.

| INFORMACIÓN SOLICITADA | NÚMERO |
|---|--------|
| Información General sobre Discapacidad Intelectual. | 283 |
| Información sobre Recursos | 1.168 |
| Apoyo a la familia y a la persona con discapacidad | 1.524 |
| Formación y Gestión del Conocimiento | 2.105 |
| Ocio | 734 |
| Empleo | 938 |
| Servicios Profesionales especializados | 312 |

| | |
|-------------------|--------------|
| Desventaja Social | 254 |
| Voluntariado | 70 |
| Comunicaciones | 443 |
| Calidad | 160 |
| Otros | 250 |
| TOTAL | 8.241 |

Años evolución de llamadas/consultas 2008-2013.

| AÑO | LLAMADAS/ CONSULTAS |
|------|------------------------|
| 2008 | 3.696 |
| 2009 | 4.098 |
| 2010 | 4.078 |
| 2011 | 5.094 |
| 2012 | 5.419 |
| 2013 | 8.241 |

3.3.5 PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR.

Los Programas de Respiro Familiar promueven actuaciones encaminadas a apoyar de forma temporal a la familia en la atención a la persona con discapacidad que vive con ellos ofreciendo la oportunidad de desarrollar una vida familiar y social satisfactoria, la finalidad es cuidar al cuidador.

Objetivos Generales:

Los objetivos generales que se pretenden conseguir a través de los servicios de respiro son:

- ✓ Prestar servicios de atención temporal a personas con discapacidad, con el fin de reducir el estrés familiar.

- ✓ Favorecer dinámicas familiares y de pareja normalizadas - de relación, de ocio, etc., dado que la atención intensiva al miembro con discapacidad dificulta en ocasiones dicha normalización.
- ✓ Favorecer la satisfactoria permanencia en el entorno familiar natural de la persona con discapacidad, evitando su inclusión en programas menos normalizados y de mayor coste social y económico.
- ✓ Evitar el desarraigo y deterioro de las familias que tengan una persona con discapacidad en su seno.
- ✓ Prevenir o paliar situaciones de crisis personal y/o familiar

Para apoyar a la iniciativa social en el desarrollo de estos programas el Ayuntamiento de Madrid ha firmado tres **Convenios de colaboración desde el año 2005 y que actualmente continúan en vigor, con las siguientes entidades:**

- Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid **FAMMA-Cocemfe** Madrid.
- **FEAPS Madrid** Organización de entidades en favor de Personas con Discapacidad Intelectual.-.
- Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Madrid- **APANEFA**.

Las actividades de respiro familiar se realizan a través de apoyos puntuales en el domicilio, estancias residenciales, actividades grupales de ocio y entretenimiento dirigidas a las personas con discapacidad.

En el año 2013 se han ofrecido las siguientes **modalidades de respiro:**

- **Estancias, salidas y excursiones.** La prestación del servicio de respiro en un centro residencial, y a través de salidas y excursiones.

- **Apoyos puntuales por horas y acompañamientos.** La prestación del servicio de respiro en el propio domicilio familiar. La totalidad del servicio no tiene que darse obligatoriamente dentro del domicilio familiar. El profesional y la propia persona con discapacidad acuerdan las actividades que desea realizar.

Las vías de acceso son: a través de las propias Entidades con las que están suscritos los Convenios de colaboración, bien a través de sus familiares o el interesado mismo.

3.3.6 ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE FAMMA-COCEMFE MADRID.

Un total de **409 personas con discapacidad física y/u orgánica, 190 hombres y 219 mujeres**, y sus correspondientes familias se han beneficiado durante este año 2013 del programa de respiro familiar.

Requisitos para acceder al programa: ser persona con discapacidad física y/u orgánica, menor de 65 años y empadronada en el municipio de Madrid.

Las entidades integradas en FAMMA Cocemfe Madrid que han participado en el desarrollo del programa de respiro son:

- Asociación Madrileña para la Lucha Contra las Enfermedades Renales / ALCER.
- Asociación Infantil Oncológica de la Comunidad de Madrid / ASION.
- Asociación Madrileña de Ataxias / AMA.

Resumen datos de atención discapacidad física y orgánica

Respiro familiar 2013.

| RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO | | | | | RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO | | | |
|--------------------------------------|-------|------------|---------|---------------|----------------------------------|----------|---------|---------------|
| ACTIVIDADES | HORAS | USUARIOS | | BENEFICIARIOS | HORAS | USUARIOS | | BENEFICIARIOS |
| | | HOMBRES | MUJERES | | | HOMBRES | MUJERES | |
| 18 | 2.672 | 118 | 150 | 450 | 8.356,5 | 72 | 69 | 396 |
| TOTALES | 2.672 | 268 | | 450 | 8.356,5 | 141 | | 396 |
| TOTALES | | | | | | | | |
| HORAS | | USUARIOS | | BENEFICIARIOS | | | | |
| 11.028,50 | | 190 | 219 | 846 | | | | |
| | | Total: 409 | | | | | | |

*Nº BENEFICIARIOS: El nº marcado se refiere al nº de componentes de la unidad familiar.

3.3.7 ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE FEAPS-MADRID.

Un total de **884 personas con discapacidad intelectual, 419 hombres y 465 mujeres**, y sus correspondientes familias se han beneficiado durante el año 2013 del programa de respiro familiar.

Requisitos para acceder al programa.

Familias y/o tutores principales que tengan a su cargo personas con discapacidad intelectual que estén empadronadas en el municipio de Madrid.

Tipología de usuarios.

Personas con discapacidad intelectual con certificado de grado de discapacidad superior o igual al 33%, de cualquier edad, que residan en el municipio de Madrid.

Entidades pertenecientes a FEAPS que han participado en el desarrollo del programa de respiro familiar.

Las Entidades que han desarrollado el programa han sido:

ACEOPS, ADISLI, AFANDICE, AFANIAS, AMIFP, ASPACEN, CASA SANTA TERESA, ASOCIACION ANTARES, ASOCIACION SI PUEDO, MANOS TENDIDAS, CEPRI, FUNDACION ADEMO, FUNDACION INSTITUTO SAN JOSE, FUNDACION JUAN XXIII, FUNDACION SINDROME DOWN, FUNDACION GIL GAYARRE, FUNDACION BETESDA, FUNDACION GOTZE, AMPA MARIA CORREDENTORA, PAUTA, FUNDACION APROCOR, FUNDACION BETESDA, AZABACHE, ARAYA, ALEPH TEA Y ASOCIACION SINDROME DE WILLIAMS.

Resumen datos de atención Discapacidad intelectual.

Respiro familiar 2013

| RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO | | | | RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO | | |
|--------------------------------------|----------|----------|---------------|----------------------------------|----------|---------------|
| ACTIVIDADES | HORAS | USUARIOS | BENEFICIARIOS | HORAS | USUARIOS | BENEFICIARIOS |
| 216 | 16.734,5 | 641 | 1.672 | 1.523 | 243 | 561 |
| TOTALES | | | | | | |
| HORAS | USUARIOS | | BENEFICIARIOS | | | |
| | HOMBRES | MUJERES | | | | |
| 18.257,50 | 419 | 465 | 2.233 | | | |
| Total: 884 | | | | | | |

*Usuarios: personas con discapacidad atendidas. *Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.

| PERFIL FAMILIAS A LAS QUE SE HA DADO SERVICIO | | | | | | | |
|--|-----------------|----------------------|---------------|-------------|---|---------|--------------|
| Nº Familias monoparentales | | Nº Familias por edad | | | Nº Familias Hijos con necesidades apoyo | | |
| mono-maternales | mono-paternales | Joven (-45) | Media (46-65) | Mayores >65 | Intermitente o Ligero | Extenso | Generalizado |
| 37 | 5 | 160 | 443 | 281 | 66 | 663 | 155 |
| Nº TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS | | | | 884 | | | |
| MOTIVO DE LA DEMANDA DE LAS FAMILIAS ² <i>Cada familia puede acumular más de una demanda</i> | | | | | | | TOTAL |
| Estrés de los miembros de la Unidad familiar. | | | | | | | 609 |
| Situación de emergencia en la familia (hospitalización, enfermedad de algún miembro) | | | | | | | 371 |
| Aislamiento social: sin acceso a la red natural de apoyos (parientes, amigos, vecinos) | | | | | | | 80 |
| Problemas de relación con la persona con discapacidad intelectual, sobreprotección, etc | | | | | | | 62 |
| Distorsión en la dinámica familiar (problemas de pareja, desatención a otros miembros) | | | | | | | 185 |
| En la familia hay otros miembros con problemas (discapacitados, enfermos, etc.) | | | | | | | 62 |
| Necesidad de Tiempo Libre por sobrecarga (para realización de gestiones, viajes,...) | | | | | | | 786 |

3.3.8 ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE APANÉFA.

Se han beneficiado de las actividades del programa de respiro familiar durante el año 2013 un total de **39 personas afectadas de daño cerebral sobrevenido, 31 hombres y 8 mujeres**, y sus respectivas familias, esta cifra ha aumentado en relación al año 2012 siendo 23 las familias atendidas.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA.

- Personas afectadas por un Daño Cerebral Sobrevenido. Las causas de la lesión pueden ser: traumatismos craneoencefálicos, accidentes cerebrovasculares, tumores cerebrales, procesos infecciosos, lesiones postquirúrgicas, etc.

- Edades comprendidas entre los 15 y 75 años de edad.
- En fase aguda menos de 18 meses de evolución desde que se produjo la lesión.
- En fase crónica, más de 18 meses de evolución desde que se produjo la lesión
- Familias con un miembro afectado de Daño Cerebral Sobvenido

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Tipología de los usuarios

| EDAD | HOMBRE | MUJER | % GRADO DISCAPACIDAD |
|--------------|-----------|----------|----------------------|
| 20 - 30 años | 6 | 3 | 86 a 98 |
| 31 - 40 años | 8 | 2 | 75 a 93 |
| 41 - 50 años | 14 | 2 | 75 a 85 |
| 51 - 60 años | 3 | 1 | 83 a 90 |
| 61 - 70 años | 0 | 0 | 88 |
| 71 - 80 años | 0 | 0 | 95 |
| TOTAL | 31 | 8 | 39 |

De las personas atendidas el mayor porcentaje es de personas de edad media entre 41 a 50 años, de género hombre y con grado de discapacidad del 75 a 85%.

Resumen de actividades y usuarios con daño cerebral sobrevenido atendidos en programas de Respiro Familiar 2013

| RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO | | | | RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO | | |
|--------------------------------------|-----------|----------|----------------|----------------------------------|----------|---------------|
| ACTIVIDADES | HORAS | USUARIOS | BENEFICIARIOS | HORAS | USUARIOS | BENEFICIARIOS |
| 2 | 480 | 29 | 87 | 3.115 | 10 | 30 |
| TOTALES | | | | | | |
| HORAS | USUARIOS* | | BENEFICIARIOS* | | | |
| | HOMBRES | MUJERES | | | | |
| 3.595 | 31 | 8 | 117 | | | |
| | Total: 39 | | | | | |

***Usuarios:** personas con discapacidad atendidas.

****Beneficiarios:** miembros de la unidad familiar.

3.3.9 DATOS TOTALES DE LAS ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR.

En los programas de respiro familiar se han atendido a lo largo del año 2013 a un **total de 1.332 personas con discapacidad, 640 hombres y 692 mujeres**, y sus respectivas familias, lo que representa un pequeño descenso del 8,58% en relación a las personas atendidas en el año 2012 que fueron 1.457 personas con discapacidad, 676 hombres y 781 mujeres. Se han beneficiado indirectamente del servicio un total de **3.196 beneficiarios**, que son los miembros de las unidades familiares de las personas con discapacidad atendidas.

Se han llevado a cabo diferentes **actividades y modalidades** de respiro familiar a través de las tres Entidades sociales con las que se mantienen

suscritos los respectivos Convenios de subvención. Se han realizado un total de **236 actividades diferentes fuera de los domicilios** manteniéndose el mismo número de actividades que en el año 2012 que también fueron un total de 236.

En estas actividades han participado un total de **938 usuarios** con discapacidad y **2.209 beneficiarios**.

En la actividad realizada en los domicilios se han realizado un total de **12.994,5 horas de apoyos puntuales a 394 personas con discapacidad y 987 beneficiarios**.

Resumen general

Datos de atención. Respiro familiar 2013

| RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO | | | | RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO | | |
|--------------------------------------|----------|-----------|---------------|----------------------------------|----------|---------------|
| ACTIVIDADES | HORAS | USUARIOS | BENEFICIARIOS | HORAS | USUARIOS | BENEFICIARIOS |
| 236 | 19.886,5 | 938 | 2.209 | 12.994,5 | 394 | 987 |
| TOTALES | | | | | | |
| HORAS | | *USUARIOS | | *BENEFICIARIOS | | |
| 32.881 horas | | 1.332 | | 3.196 | | |

*Usuarios: personas con discapacidad atendidas.

**Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.

Perfil Género. Personas con Discapacidad.

Respiro Familiar 2013.

| GÉNERO | | TOTALES |
|---------|---------|---------|
| HOMBRES | MUJERES | |
| 640 | 692 | 1.332 |

En relación al año 2012 ha aumentado el número de mujeres atendidas en un 16%, y sin embargo ha disminuido el número de hombres en un 2,68%.

3.3.10 CONSEJO MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD.

El Consejo Municipal de la Discapacidad, consejo sectorial, órgano de participación ciudadana adscrito al Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.

Este Consejo se rige por un Reglamento orgánico que regula su desarrollo y garantiza la representación en el mismo de los diferentes tipos de discapacidad (física y orgánica; intelectual; enfermedad mental y los diferentes tipos de discapacidad sensorial, auditivas y visuales). La dinámica de su funcionamiento ha permitido establecer una mayor coordinación entre las diferentes instituciones, entidades públicas y privadas cuyas actuaciones inciden, en el ámbito de nuestra ciudad, en el bienestar y la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Forman parte de este Consejo las Direcciones Generales de las Áreas de Gobierno con competencia en esta materia: Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias, Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda, Área de Gobierno de las Artes, Deportes y Turismo, representantes sindicales de CCOO y UGT, organización empresarial CEIM, así como la DG. de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y el Real Patronato de la Discapacidad (administración central).

Se organiza en **Pleno y Grupos de Trabajo**:

En el año 2013 se han mantenido **tres sesiones plenarias** del Consejo en los meses de junio, julio y en diciembre, y se ha creado una mesa de trabajo para la elaboración del **Plan “MADRID INCLUYE”**, Primer Plan para la

Inclusión de las personas con discapacidad del municipio de Madrid, con la participación y el consenso de todos/as los miembros del Consejo. El periodo de ejecución del plan es 2014 -2015.

[Ayuntamiento de Madrid | Plan para la inclusión de las personas con discapacidad del Municipio de Madrid 2014-2015.](#)



El Plan fue aprobado por unanimidad en sesión plenaria del Consejo Municipal de la Discapacidad celebrado el 16 de diciembre de 2013. Refleja el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con las personas con discapacidad y sus familias, ofrece un conjunto de actuaciones orientadas a favorecer la inclusión social desde la perspectiva de igualdad de oportunidades.

Su **objetivo** general es **“Lograr la inclusión plena de las personas con discapacidad en la ciudad de Madrid, desarrollando actuaciones coordinadas y transversales tendentes al logro de dicho objetivo”**.

En la elaboración del documento del Plan se han revisado las diferentes actuaciones municipales realizando aportaciones dirigidas a conseguir la inclusión de las personas con diferentes tipos de discapacidad, en los diversos ámbitos municipales, servicios sociales, atención al ciudadano, educación, voluntariado, cultura y ocio, deportes, empleo, medio ambiente y movilidad, urbanismo, salud.

El Plan se organiza en 5 áreas y 13 líneas de acción con un total de 138 actuaciones que se desarrollan de un modo transversal y coordinado a través de las diferentes áreas municipales con presencia en el Consejo Municipal de la Discapacidad:

ÁREA 1: FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

- ✓ Línea de acción: Formación.
- ✓ Línea de acción: Sensibilización.

ÁREA 2: PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

- ✓ Línea de acción: Educación.
- ✓ Línea de acción: Cultura y ocio.
- ✓ Línea de acción: Deporte.
- ✓ Línea de acción: Voluntariado.

ÁREA 3: ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

- ✓ Línea de acción: Movilidad.
- ✓ Línea de acción: Urbanismo.
- ✓ Línea de acción: Turismo Inclusivo.
- ✓ Línea de acción: Accesibilidad a la Información.

ÁREA 4: EMPLEO Y EMPLEABILIDAD.

- ✓ Línea de acción: Empleo.
- ✓ Línea de acción: Empleabilidad.

ÁREA 5: PRESTACIONES SOCIALES.

- Línea de acción: protección social.

El Plan quiere ser una herramienta en la lucha por la promoción de los derechos y el respeto por la diversidad de las personas con discapacidad, contra la discriminación, a favor de la accesibilidad a entornos, bienes y servicios, para facilitar la participación social desde la perspectiva de género y desde la Coordinación intramunicipal e interadministrativa.

Las dotaciones presupuestarias con las que contará para su desarrollo serán las establecidas por las diferentes áreas municipales comprometidas.

3.3.11 OTRAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE DISCAPACIDAD REALIZADAS DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.

ACTIVIDADES FORMATIVAS sobre discapacidad y accesibilidad promovidas por el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, Dirección General de Igualdad de Oportunidades y realizadas en el Plan Municipal de Formación del año 2013.

- **Actividad formativa:** Accesibilidad para las Personas con Discapacidad en el Ayuntamiento de Madrid.
- **Destinatarios:** Personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos con responsabilidad en la materia.
- **Contenidos:** Definición de accesibilidad y barreras. Accesibilidad y los diferentes tipos de discapacidad: física, sensorial, discapacidad intelectual. Eliminación de barreras. Accesibilidad Universal-Diseño para todos. Normativa sobre accesibilidad para personas con discapacidad: Actuaciones municipales en accesibilidad para personas con discapacidad, accesibilidad y movilidad, accesibilidad y comunicación, accesibilidad y atención al ciudadano.

- **Alumnos por edición: 25.**
- **Horas por edición: 21.**
- **Ediciones realizadas : 2.**

ACTOS:

Colaboración del Ayuntamiento de Madrid con **la Fundación Madrid contra la Esclerosis Múltiple** en el desarrollo de la **III Carrera por la Esclerosis Múltiple con el lema “Da un paso hacia delante”**. Celebrada en el recinto de la Casa de Campo de Madrid el día 25 de Mayo de 2013.

Participación del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, Dirección General de Igualdad de Oportunidades en la **inauguración del “Centro de de Día para personas con daño cerebral sobrevenido “Carmen Rodríguez”** de la Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Madrid- APANEFA- el 22 de octubre de 2013.

Colaboración del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana , Dirección General de Igualdad de Oportunidad en la presentación de una **Guía de intervención ante los trastornos de alimentación de los niños con TEA** realizada por la Federación de Autismo de Madrid.

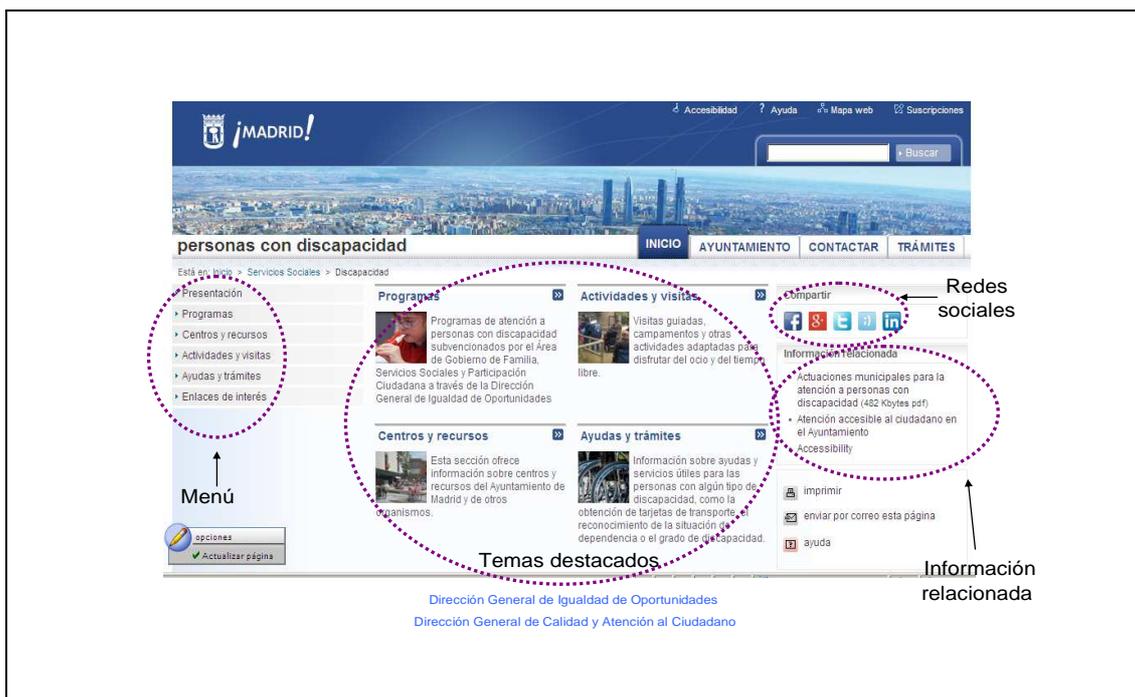
Colaboración del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, Dirección General de Igualdad de Oportunidad, con la Fundación Promoción Social de la Cultura en la visita a los dos centros municipales de atención a personas con discapacidad , Centro Ocupacional “Villaverde” y el Centro de Día “Navas de Tolosa”, realizada el 21 de noviembre de 2013.

DESARROLLO Web-municipal.

A lo largo del año 2013 se ha realizado en coordinación con la Dirección Genaro de Calidad y Atención al Ciudadano el desarrollo del espacio Web denominado personas con discapacidad, ubicado en el área temática de servicios sociales de la Web municipal.

Este espacio Web tiene como fin principal ofrecer al ciudadano/a un mejor acceso a la información en materia de discapacidad tanto de la información y recursos municipales como de otros de interés.

[Ayuntamiento de Madrid - Personas con discapacidad](#)



3.3.12 ACTUACIONES QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID HA REALIZADO EN EL AÑO 2013 CON LA POBLACIÓN GITANA.

Con objeto de llevar a cabo un plan de actuaciones con la población gitana de la Ciudad de Madrid, se suscriben convenios de colaboración con la Fundación Secretariado Gitano y la Asociación Barró.

Entre los colectivos y grupos sociales que serán especialmente tenidos en cuenta en el Programa Plurirregional lucha contra la Discriminación, se encuentra la comunidad gitana; esta comunidad que representa en España cerca de 700.000 personas; tiene una cultura y tradición propia y buena parte de la misma todavía se encuentra en una situación de exclusión y marginación social, que hacen muy difícil su incorporación al mercado laboral.

Es por ello que el Ayuntamiento de Madrid tiene suscritos tres convenios de colaboración para el desarrollo de acciones dirigidas a la población gitana. Uno de ellos con la Asociación Barró y dos con la Fundación Secretariado Gitano:

PROGRAMA PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES PARA LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN GITANA, PROMOCIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA.

La Fundación Secretariado Gitano, F.S.G, tiene como fin fundamental la promoción integral de la comunidad gitana desde el respeto de su identidad cultural.

Para apoyar este programa el Ayuntamiento firmó un convenio que tiene por objeto desarrollar acciones para la promoción social y educativa de la población gitana, en el marco del Programa Operativo Plurirregional de Lucha contra la Discriminación del Fondo Social Europeo 2007-2013, cuya

ejecución ha encargado el Estado español a la Fundación Secretariado Gitano como Organismo Intermedio.

El Programa tiene como objetivo general impulsar la promoción social y educativa de la población gitana a través de la atención individualizada, mediación y la educación en la ciudad de Madrid.

Los objetivos específicos son:

- Informar, coordinar y derivar entre los recursos públicos o privados existentes en relación con la atención integral a la comunidad gitana.
- Prestar una atención social básica integral y personalizada a partir de las demandas.
- Facilitar promoción educativa para el éxito escolar del alumnado gitano.
- Preparación para empleo.

ACTUACIONES PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA.

Para el desarrollo de las actuaciones la entidad utiliza no solo recursos propios sino que también deriva a otros recursos distritales de las zonas donde interviene.

El desarrollo del programa se realiza en un ámbito de actuación geográfica, marcado en tres zonas, que cuentan con una gran presencia de población gitana residente. Las zonas coinciden con un centro de atención de F.S.G que atiende al distrito donde se encuentran y a las zonas de influencia.

| | ZONA A | ZONA B | ZONA C |
|---------------------------|--|------------------------------|--|
| SEDE DE REFERENCIA | Puente de Vallecas C/ Ahijones | Villaverde C/Unanimidad | Carabanchel/Latina C/ Besoya |
| Zona de influencia | Vallecas Villa Moratalaz Vicálvaro | Usera Tetuán Hortaleza | Fuencarral-El Pardo Centro Moncloa |

| PROMOCION SOCIAL Y EDUCATIVA 2013 VALLECAS | | |
|--|--|------------|
| ZONA A | | |
| OBJETIVO GENERAL | Impulsar la Promoción Social y Educativa de la Población Gitana a través de la Atención Individualizada, la Educación y el Empleo en la Ciudad de Madrid | |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | ACTUACIONES | |
| Informar, coordinar y derivar entre los recursos públicos o privados existentes en relación con la atención integral a la comunidad gitana | Actuaciones realizadas | 213 |
| Prestar una atención social básica, integral y personalizada a partir de las demandas | Acciones de captación de familias | 175 |
| | Nº de demandas en Atención social | 412 |
| | Acompañamientos realizados | 38 |
| Facilitar la promoción educativa para el éxito escolar del alumnado gitano | Alumnos atendidos | 118 |
| | Familias atendidas | 88 |
| Preparación para empleo | Actuaciones grupales para el empleo | 32 |
| | Personas que acceden a programas de empleo. | 36 |

| PROMOCION SOCIAL Y EDUCATIVA 2013 VILLAVERDE | | |
|--|--|------------|
| ZONA B | | |
| OBJETIVO GENERAL | Impulsar la Promoción Social y Educativa de la Población Gitana a través de la Atención Individualizada, la Educación y el Empleo en la Ciudad de Madrid | |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | ACTUACIONES | |
| Informar, coordinar y derivar entre los recursos públicos o privados existentes en relación con la atención integral a la comunidad gitana | Actuaciones realizadas | 29 |
| Prestar una atención social básica, integral y personalizada a partir de las demandas | Acciones de captación de familias | 38 |
| | Nº de demandas en Atención social | 502 |
| | Acompañamientos realizados | 277 |
| Facilitar la promoción educativa para el éxito escolar del alumnado gitano | Alumnos atendidos | 127 |
| | Familias atendidas | 108 |
| Preparación para empleo | Actuaciones grupales para el empleo | 2 |
| | Personas que acceden a programas de empleo. | 241 |

| PROMOCION SOCIAL Y EDUCATIVA 2013 CARABANCHEL | | |
|--|--|------------|
| ZONA C | | |
| OBJETIVO GENERAL | Impulsar la Promoción Social y Educativa de la Población Gitana a través de la Atención Individualizada, la Educación y el Empleo en la Ciudad de Madrid | |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | ACTUACIONES | |
| Informar, coordinar y derivar entre los recursos públicos o privados existentes en relación con la atención integral a la comunidad gitana | Actuaciones realizadas | 37 |
| Prestar una atención social básica, integral y personalizada a partir de las demandas | Acciones de captación de familias | 88 |
| | Nº de demandas en Atención social | 813 |
| | Acompañamientos realizados | 14 |
| Facilitar la promoción educativa para el éxito escolar del alumnado gitano | Alumnos atendidos | 22 |
| | Familias atendidas | 17 |
| Preparación para empleo | Actuaciones grupales para el empleo | 15 |
| | Personas que acceden a programas de empleo. | 19 |

DATOS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN LOS SERVICIOS DE EMPLEO y FORMACIÓN.

Total de personas atendidas a lo largo del periodo: 977 de las cuales 302 son nuevas.

| Personas atendidas | | |
|--------------------|---------|-------|
| HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
| 448 | 529 | 977 |

| Historias nuevas abiertas | | |
|---------------------------|---------|-------|
| HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
| 121 | 181 | 302 |

60% son mujeres.

| Personas atendidas 977 | | |
|------------------------|------------|---------------------|
| Gitanos inmigrantes | No gitanas | Nº personas gitanas |
| 38 | 321 | 618 |

El 65% son personas gitanas

ACTUACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA “ACCEDER” POR EL QUE SE REALIZAN ACCIONES PRINCIPALMENTE DIRIGIDAS A MUJERES DE ETNIA GITANA CON EL FIN DE FACILITAR SU INTEGRACIÓN SOCIO-LABORAL.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades en el ámbito de sus competencias, apoya a la Fundación Secretariado Gitano en el desarrollo de las acciones que se dirigirán a las mujeres gitanas en el marco del Programa

Operativo Plurirregional de Lucha Contra la Discriminación del Fondo Social Europeo 2007/2013 **PROGRAMA ACCEDER.**

Los objetivos persiguen favorecer el acceso a la formación y al empleo de las mujeres gitanas, entre 16 y 30 años, mediante la implantación de acciones de orientación sociolaboral, prospección empresarial, formación ocupacional, acompañamiento y seguimiento en el empleo, así como de acciones de sensibilización dirigidas al colectivo directamente beneficiario, empresariado y entes públicos.

En primer lugar se elabora un protocolo individual de empleabilidad y con un diseño de actuaciones para conseguir la inserción laboral de la persona.

El equipo técnico valora cada situación y decide una orientación adecuada a cada caso, esta orientación puede ser formativa o dirigida a un itinerario de inserción.

ACTUACIONES REALIZADAS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA

| PROGRAMA ACCEDER 2013 | | |
|---|--|-----------------|
| OBJETIVO GENERAL | Favorecer la Inserción Laboral de las Mujeres Gitanas del Municipio de Madrid. | |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | ACTUACIONES | |
| Informar y acoger en el servicio a mujeres gitanas. | Acciones de información | 250 |
| | Acciones de captación de mujeres | 240 |
| Diagnosticar y diseñar Itinerarios Sociolaborales con Mujeres Gitanas | Diagnóstico de empleabilidad | 228 |
| | Personas en formación | 120 |
| | Personas en Itinerarios de búsqueda de empleo | 624 |
| | Grupos prelaborales | 6 |
| | Acompañamientos Sociales | 20 |
| Inserción Laboral de las Mujeres con Itinerario Sociolaboral | Acciones de Intermediación con Empresas | 60 |
| | Personas enviadas a ofertas de empleo | 200 |
| | Inserción laboral | 128 |
| | Duración media de los contratos | 112 días |

RELACIÓN DE PERSONAS GITANAS QUE HAN SIDO ATENDIDAS EN EL PROGRAMA

| Nº personas gitanas atendidas | Nº mujeres | Nº hombres |
|-------------------------------|------------|------------|
| 408 | 170 | 238 |

RELACIÓN DE PERSONAS FORMADAS

| Nº personas gitanas formadas | mujeres | hombres |
|------------------------------|---------|---------|
| 78 | 51 | 27 |

RELACION DE INSERCIONES LABORALES REALIZADAS

| Nº contratos con personas Gitanas | Nº contratos mujeres | Nº de contratos hombres |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------------|
| 72 | 51 | 21 |

Los principales Sectores laborales donde han encontrado trabajo las mujeres a lo largo del año 2013 son:

- Camareras de Piso
- Limpieza
- Dependienta
- Ayudante de cocina/cocinera
- Ayuda a domicilio
- Técnica de Uñas
- Monitora comedor
- Auxiliar Administrativo

ACTUACION CON LA ASOCIACIÓN “BARRÓ” PARA LA PROMOCIÓN DE LA MUJER GITANA, DIRIGIDA AL DESARROLLO DEL PROYECTO “ARACNÉ”, POR EL QUE SE REALIZAN ACCIONES DE MEDIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LAS MUJERES GITANAS.”

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades apoya a la Asociación Barró para el desarrollo del **Proyecto ARACNÉ** que realiza acciones de mediación para la promoción de las mujeres gitanas.

La asociación Barró realiza este Proyecto en **RED** junto a tres entidades, El Fanal, Centro de Animación Sociocultural de Madrid, Asociación Romí-Sersení y, otras como entidades colaboradoras, Asociación Mujeres Opañel y Asociación Alboreá.

El objetivo general del Proyecto es posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, la promoción de la Igualdad de Género y la prevención de la violencia contra las mujeres, la convivencia vecinal, mediante el trabajo social de mediadoras gitanas.

El proyecto está estructurado en cinco ejes: Salud, Educación, Género-Prevención de violencia contra las mujeres, Promoción para el Empleo y Convivencia Vecinal.

La función prioritaria del proyecto, que se realiza con las tareas desarrolladas por siete mediadoras sociales gitanas y un mediador gitano que trabajan en las diferentes entidades componentes de la red es, facilitar la atención a las familias, la dinamización de grupos, la organización de talleres, y la resolución de conflictos. Estas actividades se desarrollan en centros educativos, sanitarios, de asociaciones y también en otras instituciones, como la Empresa Municipal de la Vivienda y la Mesa de Absentismo escolar.

Entre todos los ejes han participado **1.605** personas.

EJE DE SALUD (TAREAS DE APOYO PARA CONSEGUIR EL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA LA SALUD POR LAS MUJERES GITANAS).

Las mediadoras sociales, en colaboración con Madrid-Salud, han realizado actuaciones de seguimiento y prevención en ginecología en las que han participado **265** mujeres.

EJE DE EDUCACIÓN (TAREAS DE APOYO PARA CONSEGUIR EL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y EVITAR ABSENTISMO ESCOLAR).

Durante el 2013, a través de las mediadoras, se ha colaborado con siete colegios e institutos en el tema de evitar y prevenir situaciones de absentismo escolar entre las niñas gitanas, a partir de 11 años principalmente, posibilitando la atención a **259** familias. Los centros donde se han realizado estas actuaciones son:

- I.E.S. de Villa de Vallecas
- I.E.S. de Villa Blanca
- I.E.S. de Madrid Sur
- I.E.S. Renacimiento
- C.E.I.P. Asturias
- C.E.I.P. Concha Espina
- I. E. S. Antonio Domínguez Ortiz
- I.E.S. Nueva Numancia
- C.E.I.P. República del Ecuador
- C.P. Gloria Fuertes

Se ha conseguido una mejora en el sentido de rebajar en esta población un 9% los índices de absentismo.

Dentro de este eje se potencia además mejorar la formación de las propias mujeres gitanas que desempeñan estas funciones de mediación social, por el componente referencial que el aumento en los logros escolares de estas mujeres, muy consideradas en su grupo, tiene para el resto del colectivo.

EJE DE GÉNERO (FORMACIÓN EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y EN PREVENCIÓN DE VIOLENCIA).

Han participado **391** participantes en los diferentes talleres para promoción de la equidad de género y prevención de la violencia.

EJE DE FOMENTO DE EMPLEO.

Las iniciativas para la promoción de empleo han contado con **605** participantes.

Se han realizado 45 seguimientos en proceso de fomento de autoempleo con la colaboración de la Asociación Tomillo, Fundación Integra y Centros municipales de Servicios Sociales.

EJE DE CONVIVENCIA VECINAL.

El objetivo de este eje es mejorar la vida del Barrio muy deteriorada por realojos masivos.

Desde el eje de convivencia vecinal se ha trabajado con más de **300** familias, de los barrios Triángulo de Agua, El Pozo, y Valdebernardo. Se ha conseguido que algunas mancomunidades de la zona muy conflictivas organicen comunidades de vecinos y empiece a mejorar la convivencia

En el Triángulo del Agua han participado en un grupo de promoción vecinal 19 mujeres jóvenes en situación de exclusión social e igualmente 14 hombres jóvenes en exclusión social.

MESA GITANAS POR LA IGUALDAD.

La Mesa de Gitanas por la Igualdad es un espacio de encuentro entre la D.G.I.O. y diferentes Asociaciones de promoción y apoyo a las mujeres gitanas, se mantiene reuniones periódicas para la planificación de diversas actuaciones dirigidas a este colectivo con la finalidad de incidir en la sensibilización en la Igualdad y en la Prevención de la Violencia.

La citada Mesa está integrada por las siguientes Asociaciones:

- Asociación Barró.
- Grupo Labor.
- Centro de Animación Sociocultural de Madrid (CASM).
- Fundación Secretariado Gitano.
- Asociación El Fanal.
- Asociación Mujeres Opañel.
- Romí Sersení.
- Asociación de Mujeres Gitanas Alboreá.
- Comunidad Gitana.
- Asociación Casa de Paz.

En el 2013 se ha incorporado a esta mesa la Asociación Gitanas Feministas por la Diversidad.

Como resultado de las reuniones entre la DGIO y las Asociaciones citadas se realizaron diferentes actuaciones entre las que destaca.

- Firma del Convenio para 2013 con la Asociación Barró, para el desarrollo del proyecto ARACNÉ para mejorar la situación de las mujeres gitanas.

- Realización de un Encuentro de Mujeres Gitanas cuyo contenido fue, **“Mujeres Emprendedoras hoy”**, con una participación de 250 mujeres.
- **Concurso de redacciones** con motivo del día internacional contra la violencia hacia las mujeres cuyo lema fue: **“No al mal amor”**, en el que participaron las mujeres gitanas voluntariamente y a través de las siguientes Asociaciones:
 - Asociación Romí Sersení.
 - Asociación Mujeres Opañel.
 - Asociación Barró.
 - Fundación Secretariado Gitano.
 - Centro de Animación Sociocultural de Madrid

En este acto participaron 100 mujeres gitanas.

3.3.13 CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL A MUJERES EN SITUACIÓN DE ESPECIAL DIFICULTAD.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades mantiene un convenio de colaboración con Cáritas Madrid, para facilitar la atención de mujeres, con necesidades sociales específicas. Mujeres que sin encontrarse en situación de emergencia, precisan intervención especializada, para la prevención de situaciones de marginalidad y conseguir mejorar su integración social.

La intervención se desarrolla en dos centros de atención a la mujer con titularidad de Cáritas Diocesana de Madrid:

- **Centro “Latina”** para mujeres en situación de exclusión social.
- **Centro “Madera”** de atención psicosocial para la mujer.

El Centro para mujeres en situación de exclusión social **“Latina” localizado en el distrito de Tetuán** , atiende por un lado, mujeres en situación de exclusión social con un alto grado de cronicidad y poli-problemática (salud mental, bajos nivel de formación, situaciones prevalentes de pobreza) y de compleja inserción laboral y, por otro, mujeres del “barrio”, unas, mayores de 50 años, con problemas relacionales, y otras mas jóvenes con necesidad de iniciar un proceso de inserción sociolaboral, para integrarse posteriormente, en procesos de formación para el empleo.

Es un centro que permite normalizar situaciones de exclusión social.

El Centro de atención psicosocial para la mujer **“Madera”, localizado en el Distrito Centro** ha desarrollado dos proyectos: “Formación socio-laboral”, dirigido a mujeres de especial vulnerabilidad social y “Estabilización en salud mental”, dirigido a mujeres en cronicidad, con un alto riesgo de exclusión. El Centro dispone de un servicio jurídico.

De acuerdo con las líneas de trabajo planteadas en la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015, estos dos centros persiguen fomentar el empoderamiento de las mujeres y potenciar su autoestima, por tanto, todas sus actuaciones van dirigidas a dotar a las mujeres atendidas de un conjunto de habilidades personales, formativas, laborales y sociales.

Los centros organizan sus actuaciones desde áreas específicas de intervención. Concretamente el Centro para mujeres en situación de vulnerabilidad y exclusión social **“Latina”**, dispone de un Área de Acogida e Información/Acompañamiento, de un Área de Trabajo Social, y de un Área Socioeducativa.

El Centro de atención psicosocial para la mujer “**Madera**”, dispone 4 Áreas de actuación, Área de Acogida e Información, Área de Trabajo Social, Área Sociolaboral y Área Jurídica.

Con independencia de los profesionales especializados en la gestión de estas áreas de intervención social, ambos centros disponen de un grupo de Voluntariado muy específico que permite una individualización de las actuaciones cuando así se aconseja, que garantiza resultados y eleva la rentabilidad social del programa.

Datos de atención durante 2013.

| CENTRO | Nº EXPEDIENTES NUEVOS | Nº EXPEDIENTES EN ACTIVO DE PERÍODOS ANTERIORES | TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS |
|---------------|-----------------------|---|---------------------------|
| Centro Latina | 39 | 68 | 107 |
| Centro Madera | 406 | 73 | 479 |
| TOTAL | 445 | 141 | 586 |

| CENTRO | Mujeres de origen extranjero | Mujeres de origen nacional | TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS |
|---------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Centro Latina | 45 | 62 | 107 |
| Centro Madera | 284 | 195 | 479 |
| TOTAL | 329 | 257 | 586 |

| CENTRO | Nº ACTIVIDADES CERRADAS CON MUJERES EN SEGUIMIENTO | Nº DE TALLERES DE GÉNERO | Nº MUJERES EN SEGUIMIENTO PARTICIPANTES ACTIVIDADES CERRADAS (*) | Nº ACTIVIDADES ABIERTAS | Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES ABIERTAS(*) |
|---------------|--|--------------------------|--|-------------------------|--|
| Centro Latina | 11 | 10 | 177 | 71 | 5.492 |
| Centro Madera | 12 | 14 | 430 | 83 | 1.441 |
| TOTAL | 23 | 24 | 607 | 154 | 6.933 |

(*) **Actividades –cerradas**, se contabilizan las mujeres que acuden a los talleres a lo largo del año con expediente abierto en el Centro (y su cómputo no es sumatorio, son las mujeres distintas que acuden por ejemplo a Alfabetización Digital).

(*) **Actividades abiertas** se consideran todas las mujeres que acuden a esa actividad “puntual”. Se contabilizan “participantes” o “asistencias”.

CENTRO “LATINA”.

El objetivo específico es potenciar, acompañar y desarrollar habilidades personales y sociales en las mujeres, previniendo situaciones de marginalidad y favoreciendo una mayor integración social.

Durante el año 2.013 han pasado un total de 107 mujeres, la mayoría residentes del Distrito de Tetuán.

Destacar la coordinación con otros recursos del Distrito: Agentes de Igualdad, Centro de Igualdad Hermanas Miraball, Centro de Salud Mental de Maudes, Junta Municipal y Servicios Sociales de Zona y Vicaría VIII (Cáritas Madrid).

En 2013 el 72% de mujeres son españolas (28/39) y el 28% son extranjeras. Esto se debe sobre todo al propio “barrio”, donde las mujeres que residen son mayoritariamente españolas de los 50 años en adelante.

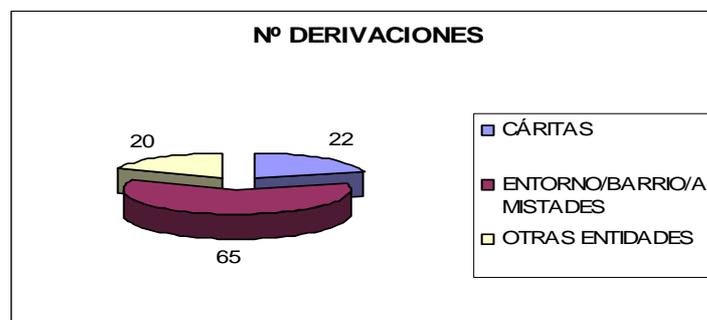
Las actividades se dirigen las mujeres más vulnerables con actividades muy específicas de desarrollo personal, relaciones y ocio.

| NACIONALIDAD | |
|--------------|-------------|
| ESPAÑOLAS | EXTRANJERAS |
| 58% | 42% |

| LUGAR DE ORIGEN | | | | |
|-----------------|---------|------|--------|-----------------|
| AFRICA | AMERICA | ASIA | ESPAÑA | RESTO DE EUROPA |
| 5% | 31% | 3% | 57% | 31% |

| EDAD | | | | | | |
|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| Menos de 30 | De 31 a 40 | De 41 a 50 | De 51 a 60 | De 61 a 70 | De 71 a 80 | Mas de 80 |
| 5% | 9% | 24% | 21% | 26% | 10% | 5% |

Las mujeres que acuden a este Centro provienen de una parte del Barrio al ser un espacio ya conocido y de otra de diferentes profesionales de servicios sociales y de salud mental que lo consideran un recurso especializado y han derivado a mujeres con diagnóstico de salud mental y que han reportado una gran mejoría en las mujeres que acuden a estos talleres, tanto en evolución de motivación, proyecto vital, relaciones, cuidado personal y mejoría psico-social en general.



Para el cumplimiento de sus objetivos el Centro desarrolla actividades específicamente diseñadas, todas ellas dirigidas a conseguir la integración social y el empleo sobre todo en el caso de las más jóvenes. Actividades de Alfabetización y Cultura, Alfabetización digital, Inglés, Mujer y Actualidad, Habilidades sociales-autoestima, Salud preventiva, Gimnasia, Memoria, Creatividad, Manualidades-Pintura.

Además se realizan puntualmente actividades que implican participación social con las familias y otros grupos del barrio de contenido lúdico fortaleciendo la convivencia: Conferencias, videoforums, visitas culturales.

CENTRO “MADERA”.

Debido al perfil de las mujeres con intervención en Cáritas Madrid, unido a la particular ubicación geográfica en la almendra Central de la zona centro de Madrid, la búsqueda de empleo, es un medio más de la intervención con estas mujeres.

El perfil medio de las personas atendidas corresponde al de una mujer procedente de Sudamérica, con estudios secundarios (generalmente con esta titulación obtenida en su país de origen y sin homologar), y que desempeña su labor profesional en el servicio doméstico.

| NACIONALIDAD | |
|---------------------|-------------|
| ESPAÑOLAS | EXTRANJERAS |
| 41% | 59% |

| EDAD | | | | |
|-------------|------------|------------|------------|------------|
| Menos de 30 | De 31 a 40 | De 41 a 50 | De 51 a 60 | De 61 a 70 |
| 14% | 24% | 32% | 24% | 6% |

| LUGAR DE ORIGEN | | | | |
|-----------------|--------|-----------------|---------|------|
| AFRICA | ESPAÑA | RESTO DE EUROPA | AMERICA | ASIA |
| 5% | 40% | 25% | 30% | 0% |

En 2.013 se ha producido, por primera vez un incremento de mujeres españolas atendidas. En 2.012 fueron el 35% del total, siendo en 2.013 el 41% del total. Esto puede deberse por una parte, a situaciones de retorno al país de origen de población inmigrante, y por otra, a mayores niveles de desempleo vinculados a población española en situación de vulnerabilidad: baja empleabilidad y/o formación, también familias monomarentales en dificultades.

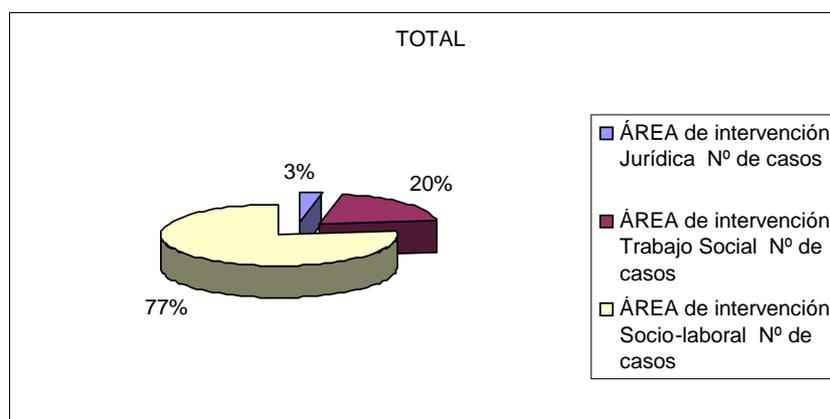
El Centro desarrolla actividades dirigidas de Alfabetización y Cultura, Alfabetización digital básica y avanzada, Informática doméstica, Inglés para trabajar, Habilidades sociales de cara al empleo, Manualidades-Pintura.

Además se realizan puntualmente actividades que implican participación social con las familias, de contenido mas lúdico como visitas culturales o excursiones, conocimiento de la ciudad de Madrid, museos y alrededores.

Destaca en este aspecto, **la Escuela de Familia**, donde acuden muchas madres a las que se atiende en la parte socio-laboral y que tienen carencias en el desarrollo de pautas educativas o competencias parentales.

Ha aumentado sensiblemente la **participación de las mujeres** en el desarrollo y gestión del Centro a través de las Asambleas, encuestas de satisfacción y buzón de sugerencias.

| MES | ÁREA | ÁREA | ÁREA |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | JURÍDICA | TRABAJO SOCIAL | SOCIO LABORAL |
| | Nº CASOS EN INTERVENCIÓN | Nº CASOS EN INTERVENCIÓN | Nº CASOS EN INTERVENCIÓN |
| Enero | 3 | 22 | 65 |
| Febrero | 6 | 19 | 76 |
| Marzo | 2 | 19 | 80 |
| Abril | 5 | 24 | 106 |
| Mayo | 7 | 23 | 87 |
| Junio | 4 | 19 | 72 |
| Julio | 0 | 10 | 42 |
| Septiembre | 0 | 8 | 79 |
| Octubre | 2 | 24 | 95 |
| Noviembre | 1 | 17 | 60 |
| Diciembre | 3 | 20 | 51 |
| TOTAL | 33 | 205 | 813 |



En el 2013 el Área de intervención de Trabajo Social ha intensificado los acompañamientos en prestaciones de servicios; tramitación de ayudas económicas, complementariedad con la Administración, en función de la situación económica general.

El Área de intervención socio-laboral se ha reforzado, atendiendo no sólo la parte de búsqueda activa de empleo, sino la parte educativa y formativa.

El Área Jurídica atiende y asesora en aspectos jurídico-administrativos vinculados a temas de familia, vivienda, laboral y extranjería.

3.3.14 APOYO PARA LA CONSECUCCIÓN DE LA IGUALDAD CON INDEPENDENCIA DE LA ORIENTACION SEXUAL.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades apoya, mediante Convenio, el desarrollo de dos Proyectos destinados a evitar la exclusión que pudieran sufrir las personas por su diferente orientación sexual: “Lesbianas, Gays, Transexuales Bisexuales” (colectivos LGTB).

- El Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento “GAY-INFORM” que desarrolla la Asociación “COGAM - Colectivo de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales de Madrid”.
- Este servicio proporciona una información y orientación especializada a las personas de estos colectivos, con especial atención a la adolescencia, a las familias y a personas con discapacidad.
- Un estudio de investigación social sobre la problemática específica de las personas con diferencias en su orientación afectivo-sexual y de identidad de género afectadas por alguna discapacidad, realizado por la asociación AET-Transexualia.



Departamento de Planificación, Evaluación y Seguimiento

Dirección General de Igualdad de Oportunidades

4. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO (ACTUACIONES TRANSVERSALES).

4.1. SUBVENCIONES.

La Convocatoria Pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades en el municipio de Madrid, engloba las entonces tres Direcciones Generales, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades (DGIO), la Dirección General de Inmigración y Cooperación al desarrollo (DGICD), y la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia (DGSSAD). En el año 2013 fue publicada en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

El importe económico destinado a esta convocatoria, se cifró en ochocientos setenta y tres mil trescientos treinta y siete euros (873.337€), que se distribuyó de la siguiente manera:

| Dirección General/Departamento | Importe | Partida Presupuestaria |
|--|-----------|------------------------|
| Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres | 400.000 € | 001/085/232.02/489.01 |
| Personas sin hogar | 139.050 € | 001/085/231.06/489.01 |
| Personas con discapacidad, minorías étnicas e inserción social | 334.287 € | 001/085/231.06/489.01 |

La finalidad de estas subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales 2011-

2013, aprobado por el Decreto de la entonces Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales de fecha 14 de diciembre de 2010.

Cada año, la convocatoria determinan las líneas de actuación prioritarias que deben seguir los proyectos. En este año, fueron las siguientes:

A.- Promover la Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

A.1.- Prevenir y erradicar todo tipo de violencia contra las mujeres: violencia en el ámbito familiar, laboral, prostitución y trata, agresiones sexuales y cualquier otra que pudiera tener relación con el género.

A.2.- Reducir la situación de riesgo de los colectivos de mujeres desempleadas, itinerarios individualizados de inserción con actuaciones formativas.

A.3.- Fomentar aquellas acciones que incrementen la presencia y participación de las mujeres en los procesos de diseño y aplicación de las políticas públicas.

B.- Integración de personas sin hogar.

B.1.- Gestionar la Manutención, Alojamiento y Acompañamiento Social de Personas Sin Hogar: se consideran prioritarios aquellos proyectos que complementen las actuaciones de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, con personal voluntario y/o contratado.

C.- Inclusión Social de colectivos vulnerables y con necesidades especiales.

C.1- Atender a personas con discapacidad, adultas (18 a 65 años) con objeto de favorecer su cuidado y autonomía, así como, el apoyo a sus familias.

C.2- Atender a minorías étnicas, a personas con una problemática múltiple instalada y a personas reclusas ó ex-reclusas.

C.3- Atender, acoger y procurar la inserción social y laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad.

C.4- Procurar el acompañamiento social, acogida, atención psicológica e intervención socioeducativa, destinadas a cubrir las necesidades básicas de alojamiento, y de iniciativas de desarrollo personal para la inserción social de colectivos en riesgo de exclusión social.

El plazo de ejecución de los proyectos fue de enero a diciembre de 2013.

El número de entidades presentadas ascendió a 159, el de proyectos subvencionados ascendió a 80 y, por tanto, el de proyectos desestimados fue de 70.

El Área de actuación de los proyectos subvencionados fue:

| AREA DE ACTUACIÓN | Nº PROYECTOS |
|------------------------|--------------|
| Personas sin Hogar | 8 |
| Igualdad | 34 |
| Colectivos vulnerables | 36 |
| TOTAL | 78 |

En cuanto al ámbito de actuación de los proyectos subvencionados, son los siguientes:

| COLECTIVOS | Nº PROYECTOS |
|---------------------------|---------------------|
| Atención | 17 |
| Manutención y alojamiento | 9 |
| Inserción laboral | 21 |
| Inserción social | 15 |
| Participación | 9 |
| Violencia | 6 |
| Otros | 1 |
| TOTAL | 78 |

En cuanto al colectivo de atención, como destinatario de los proyectos subvencionados, los datos son los siguientes:

| COLECTIVOS | Nº PROYECTOS |
|---------------------------------------|---------------------|
| Colectivos en riesgo de exclusión | 8 |
| Jóvenes vulnerables | 7 |
| Minorías étnicas | 3 |
| Mujeres desempleadas | 10 |
| Mujeres en riesgo de exclusión social | 15 |
| Mujeres víctimas de violencia | 6 |
| Personas con discapacidad | 16 |
| Personas reclusas y exreclusas | 4 |
| Personas sin hogar | 6 |
| Otros | 3 |
| TOTAL | 78 |

El ámbito de actuación en el que se circunscriben los proyectos es el siguiente:

| AMBITO TERRITORIAL | Nº PROYECTOS |
|---------------------------------|--------------|
| Madrid capital | 39 |
| Carabanchel | 2 |
| Centro | 5 |
| Fuencarral-El Pardo | 2 |
| Hortaleza | 2 |
| Latina | 1 |
| Moratalaz | 2 |
| Puente de Vallecas | 7 |
| Salamanca | 1 |
| Vicálvaro | 1 |
| Villaverde | 2 |
| Dirigido a tres o mas distritos | 14 |
| TOTAL | 78 |

En el análisis económico de proyectos subvencionados, la diferencia entre el importe destinado a la convocatoria de la subvención que ascendió a la totalidad de 873.337€ y el presupuesto total aplicado que ascendió a 856.705,60€, se debe a que hubo dos proyectos que no aceptaron la subvención en el plazo establecido.

4.2. INFORMES PARA LA DECLARACIÓN DE UTILIDAD PÚBLICA DE LAS ASOCIACIONES

En el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, aprobado en sesión ordinaria del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de fecha 31 de mayo de 2004, (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid número 147 de 22 de junio de 2004), y modificado el 31 de octubre de 2008 (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid número 275 de 18 de noviembre de 2008), en su Título III, en los artículos 36 al 38, se determina que las entidades inscritas en el Registro de Participación Ciudadana, podrán tener el reconocimiento de utilidad pública municipal.

El procedimiento de declaración de utilidad pública municipal se rige por lo dispuesto en la ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común, a instancia de la entidad interesada, que debe aportar junto con la instancia, una documentación requerida así como, los informes pertinentes de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, así como de otras Direcciones Generales, que completa el Expediente.

El Área de Gobierno competente en materia de Participación Ciudadana, en función de la documentación aportada y los informes emitidos valora, la concesión o no de la declaración solicitada.

En el año 2013, se han realizado 17 informes de utilidad pública.

4.3. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

Publicación de contenidos en la WEB corporativa <http://bit.ly/1dMMS5U> y en la intranet AYRE <http://ayre.munimadrid.es/portal/site/ayre3>.

Durante el año 2013, se han realizado las tareas que se recogen, de forma sintética, en la Tabla 1, en la que destaca, por su magnitud, la actividad de dar de alta contenidos del tipo Actividades. El tráfico de ficheros, por su parte, también resulta de una magnitud destacable.

TABLA 1. Contenidos afectados, según tipo. Año 2013.

| Tipo de Contenido | Alta | Modificación |
|-------------------------|------|--------------|
| Entidades y Organismos | 5 | 7 |
| Actividades | 748 | |
| Publicaciones | 8 | 15 |
| Especiales informativos | 0 | 1 |
| Ficheros | 137 | 209 |
| Promocionales | 23 | 24 |
| Trámites | 5 | 5 |
| Capítulos | 11 | 15 |
| Colecciones | 38 | 45 |
| Contenidos genéricos | 18 | 23 |
| Descriptivos | 6 | 12 |

En concreto, el alta de Actividades en la WEB se ha desglosado por meses del año Tabla 2, destacando, por su volumen, los datos correspondientes a los meses de marzo (en el que se concentra las actividades realizadas en torno a la conmemoración del Día Internacional de las Mujeres) y noviembre

(conmemoración del Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres). En el resto de meses, las cifras recogen la labor cotidiana de publicación de actividades, fundamentalmente realizadas en los cinco Espacios de Igualdad de la DGIO.

TABLA 2. Altas de Actividades clasificadas por mes. Año 2013.

| Mes | Altas |
|------------|-------|
| ENERO | 52 |
| FEBRERO | 51 |
| MARZO | 110 |
| ABRIL | 23 |
| MAYO | 28 |
| JUNIO | 36 |
| JULIO | 43 |
| AGOSTO | 23 |
| SEPTIEMBRE | 62 |
| OCTUBRE | 43 |
| NOVIEMBRE | 214 |
| DICIEMBRE | 63 |
| TOTAL | 748 |

Actividad en Redes Sociales.

Durante el año 2013, se ha consolidado nuestra presencia en las dos redes sociales más frecuentes para un tipo de usuario institucional, como es la DGIO.

Así, en Twitter https://twitter.com/DG_Igualdad se llevan publicadas un total de 1.227 entradas, un 98% de los cuales constituyen propiamente tweets originales, siendo el resto retwiteos. La mayoría de las inserciones corresponden a las actividades organizadas por la DGIO, que constan en la

WEB corporativa para su acceso a través de la Agenda situada en el inicio de la misma. En el marco de esta red social se ha llevado a cabo, en el año 2013, una campaña conmemorando el Día Internacional contra la Violencia Ejercida contra las Mujeres #seacaboelmalamor. En este momento nos siguen 317 personas e instituciones.

Por otra parte, nuestro espacio en FaceBook

www.facebook.com/pages/Igualdad_Oportunidades_Madrid mantiene una presencia más específica que la correspondiente a Twitter y observa, desde su publicación en el mes de junio, una tendencia ascendente en cuanto a su nivel de penetración.

Mantenimiento y actualización de indicadores del Observatorio de la Ciudad.

A lo largo del año 2013, se ha continuado con la actualización de los indicadores correspondientes al Programa Operativo de Gobierno (POG) y al Sistema de Gestión Estratégica (SIGE). De la información que el Observatorio de la Ciudad facilita, la situación a final del año señala, para la DGIO, un grado de cumplimiento del 80,01% sobre un total de 37 acciones definidas al comienzo del mandato actual. Un total de 8 acciones se han finalizado y el resto está en desarrollo.

Portal de Datos Abiertos.

A finales del mes de Noviembre, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades es convocada, por la Dirección General Calidad y Atención al Ciudadano, a una reunión informativa a lo que, entonces, era el Proyecto del Portal (corporativo) de Datos Abiertos (Open Data). Desde ese momento, es competencia propia la preparación, en coordinación con los Departamentos de la Dirección General, de la serie de Data Sets que formarán parte del Portal de Datos Abiertos, el cuál trata de conjugar el compromiso de transparencia inspirador de la labor municipal, de una parte y, de otra, la

demanda creciente, por parte de la sociedad civil, de la libre disposición de datos registrales que obran en las Administraciones. A fin de año se han definido una docena de posibles conjuntos de datos que integrarán el Portal cuando se resuelvan los problemas de disponibilidad y oportunidad relativos a los mismos.

Mantenimiento y control de Indicadores mensuales de gestión de DGIO.

El Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana tiene establecidos una serie de indicadores mensuales de gestión al nivel de las distintas Subdirecciones Generales. Se recoge en la Tabla 3 la serie mensual de los mismos en lo relativo a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.

TABLA 3. Indicadores mensuales de gestión.

| Dirección General de Igualdad de Oportunidades | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|
| Indicadores de Gestión. Año 2013. Serie mensual | | | | | | | | | | | | |
| Denominación / contenido del indicador a medir | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic |
| Programa / Servicio: Atención Mujeres Víctimas Violencia de Pareja | | | | | | | | | | | | |
| Mujeres atendidas en el SAVD-24 horas | 375 | 406 | 206 | 201 | 204 | 196 | 186 | 181 | 187 | 215 | 172 | 180 |
| Mujeres Españolas | 246 | 270 | 132 | 131 | 122 | 122 | 119 | 117 | 121 | 153 | 115 | 119 |
| Mujeres Extranjeras | 129 | 136 | 74 | 70 | 82 | 74 | 67 | 64 | 66 | 62 | 57 | 61 |
| Mujeres atendidas en los PMORVG | 129 | 342 | 333 | 383 | 414 | 518 | 152 | 102 | 124 | 166 | 120 | 109 |
| Con orden de Protección (incluyendo todas la medidas) | 129 | 353 | 333 | 383 | 414 | 518 | 152 | 102 | 124 | 166 | 120 | 109 |
| Programa / Servicio: Mujeres en prostitución atendidas | | | | | | | | | | | | |
| Atenciones realizadas por la Unidad Móvil | 1.027 | 800 | 846 | 916 | 971 | 1.212 | 1.261 | 1.261 | 1.178 | 947 | 1.826 | 1.118 |
| Atenciones Mujeres Españolas | 133 | 119 | 80 | 107 | 107 | 166 | 138 | 138 | 1.040 | 112 | 253 | 102 |
| Atenciones Mujeres Extranjeras | 894 | 681 | 766 | 809 | 864 | 1.046 | 1.123 | 1.123 | 138 | 835 | 1.573 | 1.016 |
| Mujeres atendidas en el Centro "Concepción Arenal" | 107 | 127 | 101 | 122 | 124 | 107 | 103 | 103 | 137 | 120 | 109 | 98 |
| Mujeres Españolas | 9 | 119 | 7 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 9 | 10 | 8 | 10 |
| Mujeres Extranjeras | 98 | 8 | 94 | 112 | 119 | 102 | 98 | 98 | 128 | 110 | 101 | 88 |

| Denominación / contenido del indicador a medir | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

Programa / Servicio: Subvenciones Proyectos Igualdad de Oportunidades

| | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|
| Número de proyectos presentados | | | | | | | 159 | | | | | |
| Número de proyectos seleccionados en resolución definitiva | | | | | | | 78 | | | | | |

Programa / Servicio: Departamento de Inmigración

| | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
| Número de personas atendidas en el Plan Madrid de Convivencia Social Intercultural. | | | | | | 20.821 | | | | | | 27.923 |
| Número de personas acogidas en los dispositivos del Plan Madrid de Convivencia Social Intercultural. | 508 | 556 | 524 | 557 | 537 | 797 | 525 | 502 | 535 | 569 | 534 | 527 |
| Número de plazas de acogida del Plan Madrid de Convivencia Social Intercultural. | | | | | | | | | | | | 503 |
| Número de asistentes a cursos formativos. | | | | | | 2.872 | | | | | | 1.570 |
| Número de conferencias, congresos, jornadas y mesas redondas organizadas desde el departamento. | | | | | | 4 | | | | | | 3 |
| Número de reuniones de órganos de Participación Social. | | | | | | 15 | | | | | | 1 |

| Denominación / contenido del indicador a medir | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic |
|--|---------------|---------------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Nº de participantes en actividades de convivencia. | sin servicios | sin servicios | 2.127 | 4.594 | 9.976 | 12.328 | 3.572 | 3.572 | 4.503 | 4.291 | 3.473 | 4.903 |
| Nº de asistentes en actividades de convivencia. | sin servicios | sin servicios | | | | 21.328 | | | | | | 17.966 |

Programa / Servicio: Samur Social

| | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Estadística mensual de urgencias atendidas Llamadas | 4.124 | 4.137 | 4.119 | 4.057 | 4.098 | 4.103 | 4.058 | 3.987 | 4.005 | 4.095 | 4.805 | 4.823 |
| Estadística mensual de urgencias atendidas Activación unidades móviles | 419 | 395 | 397 | 382 | 398 | 349 | 305 | 402 | 398 | 393 | 463 | 470 |
| Estadística mensual de urgencias atendidas Emergencias Colectivas | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |

Programa / Servicio: Personas sin Hogar

| | | | | | | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Atención a Personas sin Hogar CASI | 334 | 327 | 359 | 318 | 315 | 299 | 297 | 300 | 310 | 315 | 341 | 344 |
| Atención a Personas sin Hogar Juan Luis Vives | 145 | 143 | 152 | 149 | 142 | 139 | 138 | 144 | 146 | 147 | 153 | 152 |
| Atención a Personas sin Hogar Puerta Abierta | 138 | 136 | 147 | 140 | 150 | 151 | 149 | 152 | 155 | 148 | 149 | 150 |
| Atención a Personas sin Hogar Calatrava | 52 | 53 | 58 | 51 | 50 | 51 | 52 | 50 | 55 | 51 | 60 | 58 |

| Denominación / contenido del indicador a medir | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic |
|--|-----|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Atención a Personas sin Hogar Peñuelas | 40 | 42 | 63 | 53 | 52 | 53 | 53 | 45 | 43 | 40 | 44 | 41 |
| Atención a Personas sin Hogar Pozas | 36 | 39 | 53 | 39 | 38 | 35 | 37 | 33 | 36 | 38 | 44 | 47 |
| Atención a Personas sin Hogar C. M. Contra el Frío | 925 | 1.379 | 1.427 | | | | | | | | 193 | 641 |

Programa / Servicio: Renta Mínima de Inserción -RMI

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Solicitudes RMI | 405 | 361 | 541 | 486 | 462 | 511 | 708 | 271 | 620 | 873 | 246 | 355 |
| Concesiones | 35 | 55 | 71 | 64 | 76 | 103 | 133 | 145 | 157 | 165 | 130 | 200 |
| Familias perceptoras | 10.079 | 10.086 | 10.121 | 10.148 | 10.197 | 10.284 | 10.386 | 10.471 | 10.559 | 10.659 | 10.730 | 10.816 |
| | | | | | | | | | | | | |

Nota: Con carácter general, los valores de las filas no se pueden sumar, especialmente aquellas que recogen datos de personas, debido a que los valores para un mes cualquiera, no son excluyentes respecto de los demás meses.

CLAVE de ACRÓNIMOS:

SAVD-24 h. Servicio Atención Violencia Doméstica

PMORVG. Punto del Observatorio Regional de Violencia de Género

RMI. Renta Mínima de Inserción



4.4. PROYECTOS INTERNACIONALES.

Durante el año 2013 se han llevado a cabo:

1. Estudio y análisis de las Convocatorias de Fondos Europeos susceptibles de financiar actividades y programas del Area de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.
2. Mantenimiento de contacto y reuniones periódicas de coordinación con la Subdirección General de Coordinación de la Secretaria de los Servicios Comunes y Fondos Europeos (anteriormente con la Subdirección General de Asuntos Europeos) y con la Oficina de Innovación Social.
3. Transferencia periódica de información de Fondos y Programas Europeos de interés a las demás Direcciones Generales del Area de Familia, Servicios Sociales y Participación ciudadana y a otros departamentos municipales.
4. Encuestas y Estudios.- Recabar información de los distintos Servicios y Departamentos y cumplimentar cuestionarios de diversas instituciones y programas Europeos cuyas líneas de actuación se enmarcan dentro del Area Social en su sentido más amplio.
5. Participación en la Comisión de Trabajo de Antidiscriminación del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.
6. Durante 2013 se han explorado las posibilidades de participar en algunos proyectos europeos relativos a los Departamentos de Inmigración e Inclusión Social, colaborando en la elaboración de propuestas de participación:

Proyecto USER, “ Changes and conflicts in using public spaces”.
7. Proyecto SAMUR SOCIAL “Promoting social inclusión Policies”.
8. Premios Europeos: Premio ACCESS CITY Ciudades accesibles.



Desde la DGIO y en el marco del Consejo de la Discapacidad, durante tres meses se mantuvieron reuniones con distintos departamentos ,Servicios y Empresas municipales relacionadas con la Accesibilidad, elaborando el dossier y la posterior presentación de la candidatura de la ciudad.

9. Gestión de la participación de la DGIO en Reuniones de Redes Internacionales de las que el Ayuntamiento a través del Area de Familia Servicios Sociales y Participación Ciudadana forma parte.
10. ECCAR (Coalición de Ciudades Europeas contra el Racismo y la Xenofobia.

Coalición de mas de 80 ciudades europeas, de la que Madrid forma parte activa desde su adhesión en mayo de 2005. Tiene como objetivo la lucha contra todas las formas de discriminación racial y xenofobia a nivel local Se reunió dos veces en Berlín del 10 al 12 de abril y en Nancy (Francia) del 16 al 18 de octubre.

Proyecto Lucha contra el Racismo ECAR “Ciudades Europeas Contra el Racismo”.

Se ha realizado la gestión de actividades y seguimiento de ejecución presupuestaria del Proyecto en el que ha participado la DGIO como ciudad socia desde mayo de 2011 junto con Graz (Austria), Botkyra y Växjö (Suecia), y Berlín como ciudad lider.

Los objetivos del proyecto eran, desarrollar e intercambiar un conjunto de buenas prácticas y, la elaboración de un conjunto de indicadores y un esquema de seguimiento (monitoreo), así como concienciar a la ciudadanía sobre valores como la tolerancia y el respeto a otras culturas y etnias como base para lograr una convivencia pacífica.



- Reunión final de cierre del Proyecto ECAR de Ciudades Europeas contra el Racismo y la Xenofobia. Berlín del 10 al 12 de abril.
Preparación en dos jornadas de trabajo de la presentación de resultados y los outputs del proyecto, las publicaciones de Buenas Practicas y Sistema de Monitoreo e Indicadores.

La sesión oficial se hizo coincidir con la reunión de la Conferencia General de la Coalición ECCAR, haciendo así posible la presentación de las Conclusiones y Recomendaciones (Policy Paper), que fueron asumidas por el Comité Ejecutivo con el compromiso de hacerlas llegar a todas las ciudades miembros para ser incorporadas en sus políticas municipales de lucha contra el racismo y la xenofobia.

11. EUROCITIES Foro de Asuntos Sociales –SAF.

Asistencia al Seminario de Formación en la sede del SAF “Secondment for member city staff “24-28 Junio 2013 Bruselas.

12. Asistencia a la Conferencia de la Plataforma Europea para la inclusión de los gitanos Roma- European Platform for Roma Inclusión - "It is urgent to make change for Roma children and youth". Bruselas, 27 Junio 2013.

13. Organización del nuevo sistema de cita previa impulsado desde la Dirección General de Atención al ciudadano, con los Departamentos de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.



4.5.LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL PLANEAMIENTO URBANÍSTICO.

La “Estrategia para la Igualdad de Oportunidades 2011-2015 entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid” incorporó el objetivo del fomento de la perspectiva de género en el planeamiento y en la ejecución de las nuevas operaciones urbanas.

El urbanismo, la forma en que se planifican y diseñan las ciudades, no suele considerarse desde el punto de vista del género. Sin embargo, parece evidente que hombres y mujeres viven de forma diferente la ciudad: sus recursos, sus obligaciones, su situación en el espacio social se plasma en el espacio físico, que es sostén y límite de toda acción. Los modelos de ciudad y las tipologías urbanas tienen un impacto diferencial sobre su calidad de vida.

Reflexionar sobre esta realidad y proponer instrumentos y formas de trabajar innovadoras ha sido objeto del Grupo de Trabajo interno Grandes Ciudades, Nuevas Necesidades.

Se ha visibilizado la experiencia del Grupo en las Jornadas “Las Personas Mayores y la Ciudad”, organizadas por la DG de Mayores y Servicios Sociales, celebradas el 3 y 4 de junio, mediante la ponencia “Grandes Ciudades, Nuevas Necesidades: Género y Generación.

Durante 2013 la actividad ha estado centrada en la participación en la mesa de género de la Revisión del Plan General de Ordenación Urbana, en cuya documentación se incluye la Guía de Género y Planeamiento, el acta la reunión extraordinaria de la mesa de género y urbanismo así como la comunicación “Hacia una ciudad planificada con perspectiva de género: 10 años de políticas municipales de igualdad en la ciudad de Madrid” del Congreso Urbanismo y Género, Ciudad en Construcción organizadas por el Ayuntamiento de Málaga.



4.6. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

El sistema de Sugerencias y Reclamaciones tiene como objetivo genérico mejorar la calidad de los servicios que se prestan. Recoge información relativa al funcionamiento de los servicios desde la perspectiva del ciudadano, analizando las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que presentan. Permite detectar donde se produce el mal funcionamiento de los servicios y acerca la Administración a los ciudadanos al establecer un mecanismo de comunicación entre ellos, existiendo una retroalimentación entre todos que permite una mejor adaptación de los servicios a las preferencias de la ciudadanía.

Durante el año 2013 en el conjunto de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades se han recibido un total de **397** comunicaciones por parte de los ciudadanos madrileños a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, que respondieron las distintas casuísticas que se señalan en el cuadro que figura a continuación.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (AÑO 2013)

| Tipo Procedimiento | Tipo Expediente | Nº Solicitudes |
|----------------------------------|----------------------|----------------|
| Sugerencia y Reclamación General | Sugerencia | 88 |
| | Reclamación | 298 |
| | Felicitación | 7 |
| | Total | 393 |
| Petición de Información | Petición información | 4 |
| | Total | 4 |
| Total | | 397 |