



# ***Memoria de Actividades Ejercicio 2011***

**Dirección General de  
Igualdad de Oportunidades**

<b>1. INTRODUCCION.</b>	<b>6</b>
<b>2. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.</b>	<b>19</b>
<b>2.1. SERVICIOS Y PROGRAMAS.</b>	<b>19</b>
<b>2.2. SERVICIO DE ASESORAMIENTO TÉCNICO A PROFESIONALES, PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES.</b>	<b>19</b>
<b>2.3. SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN ESPECIALIZADA EN GÉNERO.</b>	<b>30</b>
<b>2.4. ESPACIOS DE IGUALDAD.</b>	<b>34</b>
<b>2.5. APOYO A LAS POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN EN LAS EMPRESAS.</b>	<b>39</b>
<b>2.6. RECURSOS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.</b>	<b>42</b>
2.6.1. SERVICIO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO S.A.V.D. 24 HORAS	45
2.6.2. RED DE ALOJAMIENTO PROTEGIDO.	47
2.6.3. PUNTOS MUNICIPALES DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO I Y II.	49
2.6.4. SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOSOCIOEDUCATIVA MERCEDES REYNA	52
2.6.5. PROGRAMA DE OCIO Y TIEMPO LIBRE COMPARTIDO PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DE LA PAREJA.	55
2.6.6. PROGRAMA FORMATIVO.	58
2.6.7. INVESTIGACIONES.	60
2.6.8. COLABORACIÓN CON DELEGACIONES EXTRANJERAS.	61
<b>2.7. PLAN MUNICIPAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL.</b>	<b>62</b>
<b>2.8. UNIDAD MÓVIL DE ATENCIÓN A MUJERES EN PROSTITUCIÓN.</b>	<b>63</b>
<b>2.9. CENTRO DE ATENCIÓN A MUJERES EN PROSTITUCIÓN “CONCEPCIÓN ARENAL”</b>	<b>66</b>
<b>2.10. PLAZAS DE ALOJAMIENTO DE EMERGENCIA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE EXPLOTACIÓN SEXUAL E HIJOS/AS MENORES A CARGO.</b>	<b>73</b>
<b>2.11. CAMPAÑAS, PREMIOS Y ACTOS EN CONMEMORACIÓN DE DÍAS INTERNACIONALES RELACIONADOS CON LA IGUALDAD DE GÉNERO.</b>	<b>74</b>
<b>2.12. PARTICIPACIÓN EN FOROS.</b>	<b>78</b>
<b>2.13. GRUPO DE TRABAJO GRANDES CIUDADES, NUEVAS NECESIDADES.</b>	<b>80</b>
<b>3. DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN.</b>	<b>84</b>
<b>3.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL COLECTIVO DE ORIGEN EXTRANJERO EN MADRID.</b>	<b>84</b>
3.1.1. DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN EXTRANJERA POR DISTRITOS.	84
<b>3.2. II PLAN MADRID DE CONVIVENCIA SOCIAL E INTERCULTURAL. MARCO TEÓRICO.</b>	<b>86</b>

3.2.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	89
3.2.2.	INFORMACIÓN Y ANÁLISIS. ....	90
3.2.3.	ACOGIDA .....	125
3.2.4.	FORMACIÓN.....	172
3.2.5.	INTEGRACIÓN SOCIAL Y CONVIVENCIA. ....	180
3.2.6.	SENSIBILIZACIÓN Y LUCHA CONTRA EL RACISMO.....	195
3.2.7.	PARTICIPACIÓN SOCIAL.....	200
<b>3.3.</b>	<b>COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.....</b>	<b>205</b>
3.3.1.	COLABORACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN CON OTRAS ÁREAS Y ORGANISMOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. ....	205
3.3.2.	CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA CONSEJERÍA DE INMIGRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID.....	207
<b>3.4.</b>	<b>ACTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO LA DIRECCIÓN GENERAL IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN MATERIA DE INTEGRACIÓN. ...</b>	<b>207</b>
3.4.1.	PARTICIPACIÓN EN FOROS INTERNACIONALES. ....	208
3.4.2.	PARTICIPACIÓN EN FOROS NACIONALES.....	209
<b>4.</b>	<b>DEPARTAMENTO DEL SAMUR SOCIAL. ....</b>	<b>214</b>
<b>4.1.</b>	<b>PROGRAMA MUNICIPAL DE EMERGENCIAS SOCIALES.....</b>	<b>214</b>
4.1.1.	EL SERVICIO DE SAMUR SOCIAL. ....	218
<b>4.2.</b>	<b>PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR .....</b>	<b>241</b>
4.2.1.	EQUIPOS DE CALLE DE SAMUR SOCIAL.....	244
4.2.2.	CENTRO ABIERTO I “LA ROSA/CALATRAVA”.....	253
4.2.3.	CENTRO ABIERTO II PEÑUELAS. ....	257
4.2.4.	CENTRO ABIERTO III POZAS.....	260
4.2.5.	CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA SAN ISIDRO.....	263
4.2.6.	CENTRO DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES. ....	290
4.2.7.	CENTRO MUNICIPAL DE BAJA EXIGENCIA “PUERTA ABIERTA”. ....	330
4.2.8.	PISO DE APOYO AL TRATAMIENTO PARA PERSONAS SIN HOGAR CON PROBLEMAS DE ADICCIÓN AL ALCOHOL.....	338
4.2.9.	PROGRAMA DE INTERVENCIÓN CON JÓVENES SIN HOGAR.....	342
4.2.10.	CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO 2010/2011. ....	347
4.2.11.	PROGRAMA CON LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CENTROS PARA LA INTEGRACIÓN Y AYUDA DE MARGINADOS (FACIAM).....	354
4.2.12.	PROGRAMA DE APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL: SUBVENCIONES. ....	358
4.2.13.	FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN MADRID.....	358
<b>5.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECIALES. ...</b>	<b>364</b>
<b>5.1.</b>	<b>PROGRAMA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....</b>	<b>365</b>
5.1.1.	CENTROS MUNICIPALES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.....	366
<b>5.2.</b>	<b>SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS PARA PERSONAS SORDAS. ....</b>	<b>380</b>
<b>5.3.</b>	<b>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA.....</b>	<b>385</b>
<b>5.4.</b>	<b>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD INTELECTUAL.....</b>	<b>391</b>
<b>5.5.</b>	<b>ROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR.....</b>	<b>397</b>

5.5.1.	ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE FAMMA-COCEMFE MADRID. ....	399
5.5.2.	ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADO A TRAVÉS DE FEAPS-MADRID. ....	402
5.5.3.	ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE APANFEA. ....	408
5.5.4.	DATOS TOTALES DE LAS ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR. ....	410
<b>5.6.</b>	<b>PROGRAMA DE APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL: SUBVENCIONES.</b>	<b>413</b>
<b>5.7.</b>	<b>CONSEJO MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD.</b> .....	<b>414</b>
<b>5.8.</b>	<b>APOYO PARA LA CONSECUCCIÓN DE LA IGUALDAD CON INDEPENDENCIA DE LA ORIENTACION SEXUAL.</b> .....	<b>415</b>
<b>5.9.</b>	<b>ACTUACIONES QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID HA REALIZADO EN EL AÑO 2011 CON LA POBLACIÓN GITANA.</b> .....	<b>415</b>
5.9.1.	ACTUACIÓN PARA LA MEDIACIÓN, PROMOCIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN GITANA RESIDENTE EN VIVIENDAS EN ALTURA EN EL MUNICIPIO DE MADRID. ....	416
5.9.2.	ACTUACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA “ACCEDER” POR EL QUE SE REALIZAN ACCIONES DIRIGIDAS A MUJERES DE ETNIA GITANA CON EL FIN DE FACILITAR SU INTEGRACIÓN SOCIO-LABORAL.....	416
5.9.3.	CONVENIO CON LA ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LA MUJER GITANA “EL FANAL”, DIRIGIDO AL DESARROLLO DEL PROYECTO “ARACNÉ”, POR EL QUE SE REALIZAN ACCIONES DE MEDIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LAS MUJERES GITANAS.” .....	417
5.9.4.	MESA GITANAS POR LA IGUALDAD. ....	420
<b>5.10.</b>	<b>ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECÍFICOS CON ESPECIAL DIFICULTAD PARA EL ACCESO A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.</b> .....	<b>421</b>
<b>6.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL.</b> .....	<b>426</b>
<b>6.1.</b>	<b>EL PLAN DE INCLUSIÓN SOCIAL DE LA CIUDAD DE MADRID.</b> .....	<b>427</b>
<b>6.2.</b>	<b>ALOJAMIENTOS NO INSTITUCIONALIZADOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.</b> .....	<b>430</b>
6.2.1.	SUBPROGRAMA DE EMERGENCIAS.....	431
6.2.2.	SUBPROGRAMA PREVENTIVO. ....	431
6.2.3.	SUBPROGRAMA DE DESINSTITUCIONALIZACIÓN.....	431
6.2.4.	FORMA DE GESTIÓN. ....	432
6.2.5.	DATOS DE ATENCIÓN.....	432
<b>6.3.</b>	<b>TALLERES DE INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL.</b> .....	<b>440</b>
6.3.1.	DATOS DE ATENCIÓN.....	441
<b>6.4.</b>	<b>PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.</b> .....	<b>444</b>
6.4.1.	DATOS DE ATENCIÓN EN 2011. ....	445
<b>6.5.</b>	<b>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.</b> .....	<b>453</b>

6.5.1. DATOS DE ATENCIÓN.....	454
<b>6.6. CONVENIO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN CON EL INSTITUTO DE REALOJAMIENTO E INTEGRACIÓN SOCIAL.....</b>	<b>454</b>
6.6.1. PROGRAMA SOCIAL.....	455
6.6.2. PROGRAMA DE EDUCACIÓN.....	456
6.6.3. PROGRAMA DE EMPLEO.....	457
6.6.4. PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SOCIAL.....	457
6.6.5. RITMO DE LOS REALOJAMIENTOS.....	458
6.6.6. DATOS AÑO 2011.....	458
<b>6.7. PRESTACIONES SOCIALES DE CARÁCTER ECONÓMICO.....</b>	<b>461</b>
6.7.1. DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL PRESTACIONES ECONÓMICAS 2011.....	463
<b>6.8. PROGRAMA DE APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL: SUBVENCIONES.....</b>	<b>464</b>

## **1. INTRODUCCION.**

La presente Memoria de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades (en adelante DGIO) recoge no solo las principales actuaciones realizadas durante el año 2011 para potenciar la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en nuestra ciudad, sino también aquellas medidas desarrolladas para favorecer la integración social de determinados colectivos que, por circunstancias multicausales, presentan situaciones de vulnerabilidad social; en especial la población de origen inmigrante, las personas con algún tipo de discapacidad, las personas sin hogar, las mujeres víctimas de violencia o explotación sexual o las minorías étnicas o sexuales.

Asimismo, en esta Memoria se recogen las diversas actuaciones desarrolladas para la atención de las distintas situaciones de emergencia, individuales o colectivas, que se han dado a lo largo del año, todo ello conforme con las nuevas competencias encomendadas a la DGIO por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 21 de junio de 2011 y ratificadas por dicho órgano, en su Acuerdo de 5 de enero de 2012, con motivo de la designación de la nueva Alcaldesa.

La Memoria se ha estructurado siguiendo los principales programas impulsados desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades:

Programa para la promoción de la Igualdad y Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia, Programa de Inmigración, Programa de Atención a las Personas sin Hogar y a las Emergencias Sociales, Programa de Atención a las Personas con Discapacidad y Programa de Atención a Colectivos Específicos, todo ello complementado con las acciones destinadas al apoyo a la iniciativa social.

Para el desarrollo de todos estos Programas y el cumplimiento de sus fines la DGIO ha contado con un crédito definitivo de **41.118.044 €** y el grado de ejecución presupuestaria ha sido de un **96,84 %** del total del presupuesto asignado.

Con cargo a dicho presupuesto se han suscrito **34** Convenios de colaboración con distintas instituciones y organizaciones y se ha financiado **23** Contratos para la gestión de una parte significativa de los recursos y servicios adscritos a la DGIO.

Igualmente, con cargo a dicho crédito se han podido subvencionar **227** proyectos de otras tantas entidades de la iniciativa social que ha desarrollado actividades que complementan las competencias municipales en materia de Igualdad y de Inclusión Social.

Por último la Memoria incorpora la colaboración de la DGIO en Proyectos Internacionales en los que participa la ciudad de Madrid, tanto como ciudad líder como asociada, especialmente dentro del espacio Europeo, cuyas políticas de Igualdad e Integración conforman el marco general de actuación de la DGIO.

### **Competencias y Organización.**

A partir del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid de 21 de junio de 2011 la Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha visto ampliadas sus competencias en materia de Inmigración y de Inclusión Social y por Acuerdo de 5 de enero de 2012 del mencionado Órgano, en la actualidad a la DGIO le corresponden las siguientes competencias:

**En materia de Igualdad de Oportunidades:**

a) Dirigir, impulsar y desarrollar las medidas tendentes a eliminar las situaciones de desigualdad y desventaja social de las mujeres respecto de los hombres velando especialmente por la transversalidad de género en las políticas municipales.

b) Informar y orientar a las mujeres en materia de igualdad de oportunidades, recursos de conciliación, formación e inserción laboral a través de la Red de Agentes de Igualdad, así como gestionar y coordinar los diferentes Centros de Atención a la Mujer dependientes del Ayuntamiento de Madrid.

c) Colaborar con la Agencia para el Empleo para promover la inserción social y laboral de las mujeres, especialmente de aquellas con mayores dificultades de acceso al empleo.

d) Promocionar, impulsar, desarrollar y difundir medidas y programas tendentes a erradicar todas las formas de violencia hacia las mujeres.

e) Impulsar y fomentar proyectos complementarios de programas municipales, promovidos por Asociaciones de Mujeres y/o ONGs que trabajen a favor de la mujer.

f) Elaborar y ejecutar la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres así como realizar estudios e investigaciones que favorezcan el conocimiento de las necesidades de las mujeres en relación a la igualdad de oportunidades en las diferentes áreas de intervención.

g) Fomentar estrategias y programas para favorecer la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.



**En materia de Inclusión Social:**

a) 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.

b) Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población destinatarios de los servicios.

c) Promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.

d) La concesión de ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social, sin perjuicio de las facultades atribuidas en materia de subvenciones a otros órganos municipales, y la gestión de los servicios funerarios gratuitos de carácter social.

**En materia de Inmigración:**

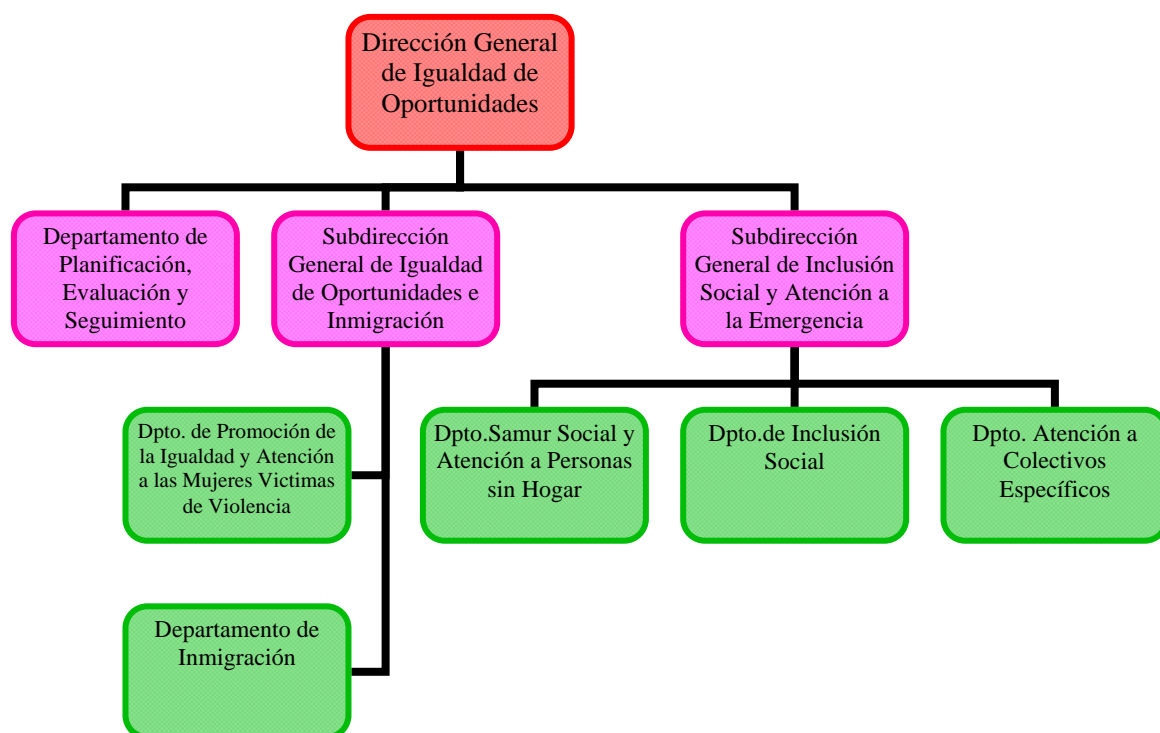
a) Dirección y coordinación de las actuaciones del Área de Gobierno en materia de inmigración.

b) Elaboración del Plan Local de convivencia social, su puesta en marcha y evaluación continúa.

c) Desarrollo y puesta en marcha de proyectos dirigidos a la integración de los inmigrantes en el municipio de Madrid.

Para el desarrollo de todas estas competencias la DGIO se estructura en las unidades administrativas que seguidamente se indican, dotadas con los correspondientes puestos de trabajo.

- Departamento de Planificación, Evaluación y Seguimiento.
- Subdirección General de Igualdad de Oportunidades e Inmigración, de la que dependen el Departamento de Promoción de la Igualdad y Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia y el de Inmigración.
- Subdirección General de Inclusión Social y Atención a la Emergencia, de la que dependen el Departamento de Samur Social y Atención a las Personas sin Hogar, el Departamento de Inclusión Social y el de Atención a Colectivos Específicos.



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

Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades

## **SUBDIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INMIGRACIÓN**

La Subdirección General de Igualdad de Oportunidades e Inmigración, depende de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades y tiene entre sus funciones la gestión y seguimiento de algunas de las competencias atribuidas a la citada Dirección General, que se relacionan a continuación :

1. Impulsar acciones tendentes a 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.
2. Promover y desarrollar medidas y programas para erradicar cualquier forma de violencia hacia las mujeres.
3. Impulsar programas para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
4. Desarrollar 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

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 persona, familiar y laboral y es responsable de la Red de Agentes de Igualdad.

- **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 y la elaboración y seguimiento del Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural.

Las actuaciones específicas de cada uno de los citados Departamentos se detalla en la memoria de Actividades.

- Los objetivos, líneas de actuación, dispositivos y recursos con que cuenta la Subdirección para el desarrollo de las actuaciones previstas en el ámbito de inmigración, están integradas en el **“II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural”**, en el que se recogen los Ejes estratégicos orientados a la inserción laboral, lucha contra el racismo y fomento de la integración social y la convivencia.
- El marco general de las políticas de igualdad del Ayuntamiento de Madrid es la **“Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015”**, ( en adelante Estrategia) aprobada por la Junta de Gobierno el 4 de Noviembre de 2010. La Estrategia es heredera del I y II Plan de Igualdad de Oportunidades del Municipio que desde el año 2000 y hasta el año 2009 establecieron las bases de la política de igualdad en la Ciudad de Madrid; pero, la Estrategia da un paso hacia delante al estar concebida como una hoja de ruta para alcanzar un objetivo

general: impulsar el avance efectivo hacia la igualdad real entre mujeres y hombres a través de 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. Para llevarlo a cabo, la Estrategia propone dos Objetivos generales y 7 ámbitos de actuación:

Objetivo 1: Incorporar el enfoque integrado de género

El ayuntamiento como gestor de bienes y servicios

El ayuntamiento como empleador

Objetivo 2: Alcanzar la Igualdad real entre mujeres y hombres en la ciudad de Madrid a través de sensibilización a la población y el empoderamiento de las mujeres.

- Coeducación
- Empoderamiento
- Participación de las Mujeres en la vida de la ciudad
- Organización social corresponsable
- Violencia de género

La Estrategia se desarrolla mediante Programas Operativos anuales, en los que se contemplan las actuaciones previstas en cada ejercicio, que dan respuesta a los objetivos específicos establecidos en la misma.

Implicar a toda la estructura municipal en el diseño y desarrollo tanto de la propia Estrategia como de los Programas Operativos Anuales es la mejor manera de garantizar el verdadero avance hacia la plena igualdad entre mujeres y hombres. Durante 2011 se ha consolidado la Comisión Transversal

de Género, en la que, a nivel técnico, se integran hasta 20 Direcciones Generales de las diferentes Áreas de Gobierno del Ayuntamiento, como órgano de seguimiento y evaluación de la Estrategia al que se suma, elevando el nivel de compromiso político, la Comisión Ejecutiva constituida en enero de 2011 y que está integrada por personas con rango de Director/a General. Durante este año se ha preparado un modelo de Comisión Territorial que terminará de perfilarse a lo largo de 2012 y culminará el año con su constitución.

Dentro de la Comisión Transversal de Género se creó en el mes de junio el Comité de Análisis y Seguimiento de datos estadísticos desde la perspectiva de género.

En el primer año de vigencia de la Estrategia se diseñó un Programa Operativo que incluía 104 actuaciones; 16 corresponden al Objetivo 1, Incorporar el Enfoque Integrado de Género (en la Gestión Municipal) y las otras 88 para dar respuesta al objetivo de alcanzar la igualdad real entre mujeres y hombres de la Ciudad de Madrid, estando implicadas en su realización las diferentes áreas municipales (institucional) y también el Consejo de las Mujeres (social), que participa a todos los niveles: propone actuaciones, implementa y evalúa actuaciones.

El diseño de la evaluación se plantea desde el inicio, proponiéndose un modelo de evaluación (pluralista y participativo) en el que las áreas municipales están jugando un papel fundamental.

El plan de evaluación de los Programas Operativos anuales incluye la elaboración de un informe semestral de seguimiento y un informe anual de cierre del ejercicio. El objetivo de los informes es aportar información sobre la gestión y el cumplimiento del Programa Operativo, se trataría de una

evaluación del proceso, entendido como una evaluación de la gestión del POA, del cumplimiento de los 104 compromisos suscritos en 2011. El informe anual ofrece información sobre el grado de cumplimiento, idoneidad y participación.

- Cuánto se ha hecho
- Qué se ha hecho
- Por quienes

Dentro del plan de evaluación se contemplaba la realización, en el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local, de una formación especializada en materia de Igualdad. Este curso, realizado en abril y mayo de 2011, ha permitido a las 21 personas participantes y que forman parte de la Comisión Transversal de Género una mayor familiarización con la Estrategia para la Igualdad y su desarrollo, así como facilitarles instrumentos y herramientas para diseñar y evaluar actuaciones en el marco de la misma.

La unidad de análisis elegida para evaluar es la actuación, y se utilizan los siguientes indicadores: de cumplimiento, idoneidad, transversalidad y coste.

Durante el año 2011, el Programa Operativo ha desarrollado 92 de sus 104 compromisos, con un grado de cumplimiento alto, del 88% (94% para el Objetivo 1 y 88% para el Objetivo 2) y de idoneidad alto, del 83%. La participación de los organismos implicados en el desarrollo del POA 2011 ha sido total y han contribuido a ejecutar el POA 2011 cumpliendo con sus compromisos en la siguiente proporción: la Comisión Transversal de Género, ha implementado el 87% de sus actuaciones, el Consejo de la Mujer en 75% de sus actuaciones y la Dirección General de Igualdad de Oportunidades el 88%.



La Estrategia para la Igualdad incluye entre sus objetivos operativos fortalecer los mecanismos y estructuras de igualdad, comenzando por su difusión y la de los diferentes programas operativos (especialmente en la intranet) y elaborando un Plan de Comunicación y Difusión.

Dicho plan de comunicación será una herramienta de apoyo a la gestión del conocimiento de la Estrategia de Igualdad.

Durante 2011 se ha realizado el diseño del Plan de Comunicación por parte de la Red de Agentes de Igualdad para la Difusión de la Estrategia de Igualdad del Ayuntamiento. Pretende establecer una serie de pautas que faciliten la comunicación de dichas políticas de igualdad entre el personal municipal y, en general, a la ciudadanía madrileña.

Se relacionan a continuación las actuaciones realizadas por cada uno de los Departamentos que forman parte de la Subdirección General de Igualdad e Inmigración.



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

Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades

## **2. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.**

### **INTRODUCCIÓN**

El Departamento de Promoción de la Igualdad y Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia aglutina los siguientes servicios y programas.

Bajo el programa de la Estrategia Municipal este Departamento ofrece los siguientes servicios:

#### **2.1. SERVICIOS Y PROGRAMAS.**

- Servicio de Asesoramiento técnico a profesionales especializado en enfoque integrado de Género.
- Servicio de Orientación e información especializada en género.
- Espacios de Igualdad (Centros de Atención Social a las Mujeres)
- Servicios de Apoyo a las políticas de igualdad y conciliación en las empresas.
- Recursos contra la violencia de género.
- Plan Municipal contra la explotación sexual.
- Campañas, Premios y Actos de conmemoración de Días Internacionales relacionados con la Igualdad de Género.

#### **2.2. SERVICIO DE ASESORAMIENTO TÉCNICO A PROFESIONALES, PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES.**

Este servicio ofrece al personal municipal, profesionales y organizaciones del municipio de Madrid asesoramiento técnico para la incorporación de la perspectiva de género a su práctica laboral, introduciendo la dimensión de la

Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en sus proyectos y actuaciones; para ello la Red de Agentes de Igualdad pone a su disposición herramientas, orientación y capacitación así como un acompañamiento en los procesos de aprendizaje sobre género e igualdad de oportunidades.

Se desarrolla a través de tres ejes:

- Eje 1. Análisis de Género y propuestas.
- Eje 2. Diseño de herramientas, metodologías y proyectos.
- Eje 3. Capacitación de profesionales.

## **EJE 1. ANÁLISIS DE GÉNERO Y PROPUESTAS.**

En el año 2011 la Red Municipal de Agentes de Igualdad ha llevado a cabo, las siguientes actuaciones:

Participación técnica en estudios, diagnósticos e investigaciones: en siete ocasiones se ha participado en estudios de otras entidades y áreas como informantes claves, a través de entrevistas y cuestionarios o facilitando información en materia de igualdad.

Se ha participado en:

- Propuestas en Planes Municipales, distritales y de entidades.
- Corrección del lenguaje en publicaciones internas del Ayuntamiento y de Entidades que lo han demandado.
- Participación en estudios e investigaciones.

- **Diagnósticos elaborados por la Agente de Igualdad.** A lo largo del 2011 se han realizado 51 análisis sobre las relaciones de género y situación de mujeres y hombres en el distrito.

- **Valoración de Acciones y proyectos a entidades y profesionales.**

Son acciones de revisión, análisis y propuestas de mejora desde el punto de vista de la igualdad hacia programas, proyectos o actividades de personal municipal o de entidades públicas o privadas. Durante el 2011 se han solicitado 47 valoraciones.

- **Diseño de proyectos y acciones para el Distrito.** Se ha participado en treinta proyectos distritales. Destacamos los siguientes:

- La Puesta en marcha de un proyecto piloto a través de la Red de Agentes de Igualdad sobre la elaboración de presupuestos con perspectiva de género. Para que este proyecto piloto se inicie es necesario disponer de información desagregada por sexo de indicadores relativos a las personas, para así disponer de un conocimiento más completo de la realidad del distrito y de cómo vecinas y vecinos acceden a los recursos distritales. Esta experiencia piloto se ha desarrollado en los distritos de Villaverde y Barajas.

- Programa de promoción deportiva donde se investigan datos en cuanto a la participación de mujeres y hombres en actividades deportivas competitivas y no competitivas.

- Programa de dirección y gestión administrativa. Se propone incorporar a la contratación criterios para baremar el compromiso con la igualdad de las empresas adjudicatarias, así como incorporar a la función de asesoramiento legal y de elaboración de informes jurídicos el principio de igualdad como principio informador. Además se propone un indicador relativo a las solicitudes de ocupación del dominio público en función del sexo para obtener datos de la actividad económica en el distrito de mujeres y hombres.

## **EJE 2. DISEÑO DE HERRAMIENTAS, METODOLOGÍAS Y PROYECTOS.**

Desde un enfoque integrado de género se diseñan herramientas de trabajo y se ponen a disposición de los y las profesionales con las que puedan llevar a cabo acciones concretas sobre igualdad de género, haciendo especial hincapié en aquellas que van dirigidas a profesionales.

Este servicio se presta a profesionales del Distrito a través de consultas particulares o grupales, reuniones, participación en las distintas Mesas y Foros existentes en los Distritos, desde los que se derivan buena parte de las actuaciones coeducativas, de sensibilización y de empoderamiento que lleva a cabo la Red de Agentes de Igualdad.

- **Consultas específicas.** Dan respuesta a demanda de información, recursos, procedimientos, etc. relacionados con la promoción de la igualdad, realizada por profesionales y cuya finalidad es incorporar el género a su propio trabajo. Este servicio se ha prestado en 137 ocasiones en el 2011.
- **Apoyo documental.** Consistente en informar, facilitar, prestar, localizar o donar documentación en diversos formatos (papel, formato electrónico, DVD, CD, links, webs...) sobre igualdad y perspectiva de género. Este servicio se ha prestado en 204 ocasiones en el 2011.
- **Elaboración de herramientas.** Creadas por la Red de Agentes de Igualdad y gracias a las cuales se consigue introducir la perspectiva de género en el trabajo de otras/os profesionales del Distrito. Se han desarrollado 32 herramientas en 2011.
- La Red de Agentes participa en 68 **Mesas de Trabajo**, en las que se abordan temáticas tales como el género; la interculturalidad,

convivencia e inmigración; educación, juventud e infancia; empleo, salud, coordinación intradistrital. Los productos que se generan en estos Foros y Mesas pertenecen a las siguientes categorías, y producen actuaciones que revierten en las mujeres y hombres de los Distritos:

Actividades coeducativas	77
Actuaciones de sensibilización	68
Intervenciones de empoderamiento	9
Actuaciones transversales mainstreaming	11
<b>TOTAL 2011</b>	<b>165</b>

La Red de Agentes de Igualdad participa en estos foros y grupos de trabajo con el objetivo de introducir la perspectiva de género en los proyectos que se desarrollan. En estos espacios se tiene la oportunidad de contactar con el resto de personal técnico que trabaja en el Distrito, con profesionales especialistas en otras áreas temáticas y así aprovechar las sinergias de trabajo.

### **EJE 3. CAPACITACIÓN DE PROFESIONALES.**

La **capacitación de profesionales** tiene como objetivo incorporar el enfoque integrado de género en la práctica laboral cotidiana, asentando la dimensión de la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en los proyectos/actuaciones concretas, pudiendo hacer efectivo el Principio de Igualdad en los distintos ámbitos en los que intervienen, evitando así la perpetuación de desigualdades por razón de sexo.

En definitiva, se pretende proporcionar, a través de la orientación, a profesionales y organizaciones que así lo demanden, un acompañamiento en los procesos de aprendizaje sobre género e igualdad de oportunidades. Las actuaciones que se han llevado a cabo en este sentido han estado divididas en varios ámbitos:

- Personal del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos. Las actuaciones que se han llevado a cabo en 2011 han sido 96 y se ha dedicado un total de 251 horas a esta tarea. En ellas han participado un total de 666 personas de las cuales 576 fueron mujeres y 90 hombres.
- Actuaciones de capacitación en género realizadas con Jefaturas de Departamento. Se han llevado a cabo 4 sesiones, en un total de 6 horas cada una.

#### **En 2011:**

- Se mantienen las consultas de asesoramiento técnico.
- El Grupo de Trabajo de introducción de la perspectiva de género en el trabajo del Distrito de Villaverde con las Jefaturas de Departamento continúa su labor de análisis de cada una de las actuaciones de la Junta para evaluar en cuáles de ellas es pertinente la inclusión de la perspectiva de género.
- Actuaciones de capacitación en género realizadas con Personal Municipal en los Distritos. Se ha sensibilizado a profesionales de los distritos en ochenta y siete ocasiones, dedicando un total de 129 horas.
- Además se ha sensibilizado y asesorado a profesionales, de cultura, educación, servicios sociales para la celebración en los distritos de las **actividades conmemorativas** que tienen ocasión con carácter anual, el 8 de marzo, Día Internacional de las Mujeres y el 25 de noviembre, Día Internacional contra la Violencia ejercida contra las Mujeres.



- Actuaciones de capacitación en género realizadas con personal de la Agencia de Empleo. Se realizó una acción formativa de 16 horas de duración dirigida a personal técnico de la Agencia para el Empleo, con el objetivo de capacitar a los/as participantes en la detección de las discriminaciones o desigualdades de género y en la comprensión de sus causas y mecanismos de reproducción social.
- Cursos del Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid. Como cada año, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades a través de las acciones formativas enmarcadas en el Plan de Formación Municipal para 2011 del Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid, ha promovido las siguientes acciones formativas dirigidas al personal técnico municipal:
  - “Gestión y seguimiento de la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades en las Áreas municipales”.
  - “Género y políticas de Igualdad”.
  - “Maistreaming II Aplicación Práctica”.
  - Mainstreaming III. Presupuestos con Perspectiva de Género”.

Con el objetivo de colaborar en la educación en principios no sexistas se desarrollan una serie de actuaciones en el ámbito de la **coeducación**, que en el año 2011, han venido determinadas por las líneas estratégicas que define la “Estrategia para la Igualdad de Oportunidades 2011-2015 entre mujeres y hombres de la ciudad de Madrid”, donde se han establecido todo un conjunto de medidas que buscan tener un impacto real en la ciudadanía de cara a hacer efectivo el principio de igualdad de oportunidades.

Para implementar estas medidas, se ofrece este Servicio de Asesoramiento Técnico de la Red de Agentes de Igualdad a profesionales de los centros

educativos y responsables de grupos de asociaciones y entidades que trabajan con población infantil y juvenil, para que trabajen a lo largo del curso académico y especialmente conmemorando las fechas más representativas para la Igualdad, el 8 de marzo y el 25 de noviembre, sobre la necesidad de construir las relaciones entre hombres y mujeres sobre valores de igualdad y respeto, creando una conciencia crítica ante los casos de violencia de género y aprendiendo a compartir su tiempo de ocio en igualdad.

Las propuestas concretas de actuaciones coeducativas dirigidas a los centros del municipio de Madrid se han centrado en diferentes temáticas dentro de la igualdad de oportunidades: haciendo especial referencia a los roles y estereotipos de género y, a las relaciones afectivas y la prevención de la violencia de género.

A lo largo de 2011 se han realizado aproximadamente 445 actuaciones con una participación de 1.324 profesionales: 1.037 mujeres y 287 hombres.

- Actuaciones de Capacitación para la puesta en marcha de acciones de Sensibilización para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, dirigidas a profesionales de centros de Educación Infantil y Primaria o de Entidades que trabajan con población afín para su aplicación con el alumnado de estos centros o grupos de referencia.

La participación ha sido de un total de 517 personas.

TEMÁTICA	Nº INTERVENCIONES	Nº MUJERES	Nº HOMBRES
Roles y estereotipos de Género	72	188	29
Relaciones afectivas y prevención de violencia	103	235	65
<b>TOTALES</b>	<b>175</b>	<b>423</b>	<b>94</b>

- Actuaciones de Capacitación para la puesta en marcha de acciones de Sensibilización para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, dirigidas a profesionales de centros de Educación Secundaria o de Entidades que trabajan con población afín para su aplicación con el alumnado de estos centros o grupos de referencia.

La participación ha sido de un total de 728 personas.

ACTIVIDAD	Nº INTERVENCIONES	Nº MUJERES	Nº HOMBRES
Roles y estereotipos de Género	100	258	97
Relaciones afectivas y prevención de violencia	145	296	77
<b>TOTALES</b>	<b>245</b>	<b>554</b>	<b>174</b>

- Actuaciones de Capacitación para la puesta en marcha de acciones de Sensibilización para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, dirigidas AMPAS de centros educativos y padres y madres.

La participación ha sido de un total de **49 personas**

ACTIVIDAD	Nº INTERVENCIONES	Nº MUJERES	Nº HOMBRES
<b>Roles y estereotipos de Género</b>	6	28	6
<b>Relaciones afectivas y prevención de violencia</b>	4	11	4
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>	<b>39</b>	<b>10</b>

- Actuaciones de Capacitación para la incorporación del Enfoque Integrado de Género a su práctica profesional, dirigidas a profesionales de centros educativos.

La participación ha sido de un total de 30 personas

ACTIVIDAD	Nº INTERVENCIONES	Nº MUJERES	Nº HOMBRES
<b>Incorporación del Enfoque Integrado de Género</b>	15	21	9

**- Actuaciones en colaboración con los Distritos.**

La Red de Agentes de Igualdad realiza otras actividades de asesoramiento técnico en colaboración con las Juntas de Distrito y otras entidades que intervienen en el mismo territorio.

- Diversas actuaciones sobre igualdad y prevención de violencia.
- IV Festival Chamartin se Mueve.
- Puntos informativos en centros educativos.

- Talleres coeducativos: Cómo compartir la vida en igualdad y compartir los afectos en igualdad, impartidos por el Consejo de las Mujeres del municipio de Madrid.
- Talleres coeducativos: Por los buenos tratos con el Distrito de San Blas.
- Cortometrajes Miradas Madrid, videoforum, conferencias y exposiciones.
- Premio grabado, fotografía, audiovisual y cartel. Escuela de arte 10 del Distrito de Retiro

### **Acciones de información y difusión de las políticas de igualdad de género.**

Se han realizado a través de la Red de Agentes de Igualdad distintas acciones públicas de información y difusión de la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de la ciudad de Madrid.

<b>TIPO DE ACCIONES</b>	<b>Nº ACCIONES</b>	<b>ESTIMACIÓN Nº MUJERES</b>	<b>ESTIMACIÓN Nº HOMBRES</b>	<b>ESTIMACIÓN TOTAL PERSONAS ASISTENTES</b>
<b>Sesiones informativas</b>	<b>57</b>	<b>967</b>	<b>230</b>	<b>1197</b>
<b>Expositores/Puntos informativos/mesas informativas</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>200</b>
<b>Otras acciones</b>	<b>16</b>	<b>142</b>	<b>53</b>	<b>195</b>
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>1209</b>	<b>383</b>	<b>1592</b>

Grupos destinatarios de las acciones	Nº de acciones
Personal municipal	26
Asociaciones	22
Mesas	19
Ámbito educativo	24
Población en general	6
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>

Además se han llevado a cabo distintas acciones de difusión de los recursos de la Dirección General y de la programación de actividades en los distritos, así como acciones públicas de difusión de normativa, buenas prácticas, investigaciones y jornadas sobre igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

### **2.3. SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN ESPECIALIZADA EN GÉNERO.**

Es un servicio público de proximidad especializado en materia de igualdad de oportunidades que se presta a la ciudadanía de Madrid, al que pueden acudir vecinas y vecinos de los Distritos para recibir información y orientación sobre recursos y legislación en materia de igualdad, corresponsabilidad, empleo, prevención de violencia de género, etc. Además promueve, de manera prioritaria, la participación social de las mujeres y promueve la concienciación en las desigualdades de género para lograr un cambio de actitudes.

Se desarrolla a través de tres programas:

## 1) PROGRAMA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN INDIVIDUALIZADA

Las Agentes de Igualdad son profesionales expertas en materia de género que trabajan en contacto directo con la ciudadanía en todos y cada uno de los distritos del municipio de Madrid, para impulsar a la sociedad en el avance efectivo hacia una igualdad real entre mujeres y hombres.

El objetivo de su trabajo es fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en todos los ámbitos, mediante la implementación de políticas de igualdad y la realización de acciones positivas en materia de coeducación, formación, empleo, deporte, salud, conciliación, participación en la ciudad y violencia de género.

En los 21 distritos, asesoran e informan sobre la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, incorporando valores de igualdad en la comunidad educativa, en la organización de actos conmemorativos, así como en la asistencia técnica a agentes sociales para la incorporación del Enfoque Integrado de Género en sus profesiones.

A lo largo del año 2011, en el Servicio de Atención e Información especializado en género se realizaron un total de 920 atenciones, de las que 888 fueron a mujeres y 32 a hombres.

<b>EDADES</b>	<b>16-24</b>	<b>25-49</b>	<b>50-64</b>	<b>65-....</b>	<b>ns/nc</b>	<b>Total</b>
ESPAÑOLAS	48	299	202	83	22	743
EXTRANJERAS	14	80	30	4	4	145
<b>TOTAL MUJERES</b>	<b>62</b>	<b>379</b>	<b>232</b>	<b>87</b>	<b>26</b>	<b>888</b>
ESPAÑOLES	3	17	2	3	4	29
EXTRANJEROS	0	1	1	0	1	3
<b>TOTAL HOMBRES</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>32</b>
<b>TOTALES</b>	<b>920</b>					

Se ha dado respuesta a 1.365 demandas de información, 1.304 a mujeres y a 61 hombres.

## **2.) PROGRAMA DE EMPODERAMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES.**

Las actividades específicas con mujeres, pretenden facilitar las condiciones para que ellas puedan generar procesos individuales y colectivos de toma de conciencia de su poder, tanto individual como colectivo.

Los procesos de empoderamiento se realizan mediante la atención e información especializada por parte de las agentes de igualdad y la posterior derivación a espacios de reflexión y trabajo grupal para favorecer su desarrollo personal, aumentar su autoestima y fomentar la participación de las mujeres en la ciudad de Madrid.

Los talleres tienen como objetivo proporcionar a las personas asistentes las herramientas necesarias para contribuir a la creación de una sociedad asentada sobre valores de igualdad y fomentar la cohesión con perspectiva de género. Con estos talleres se pretende incidir en aquellos ámbitos que son más importantes para cuestionar los estereotipos de género y proponer nuevos modelos sociales, y de manera especial la participación activa de las mujeres en la ciudad.

A lo largo del año 2011 se han desarrollado diferentes talleres y actividades, orientadas a las mujeres madrileñas, para facilitar su desarrollo personal y mejora de la autoestima. Se programaron 34 talleres en los que han participado un total de 287 mujeres. De estos 34 talleres, 18 de ellos se adaptaron a las necesidades de mujeres con características específicas: mujeres desempleadas, minorías étnicas, mujeres con discapacidad física,



auditiva, madres adolescentes, iberoamericanas, magrebíes, mayores, con enfermedades crónicas, etc.

Durante el 2011 las Agentes de Igualdad han asesorado a 108 entidades sociales con las que colaboraron en la organización de espacios de reflexión y trabajo grupal para generar procesos de empoderamiento y toma de conciencia sobre la discriminación de género en los distritos de Madrid, con una participación de 1.091 mujeres.

Continúa desarrollándose el Proyecto Lideresas, cuyo objetivo es proporcionar a las personas que lideran asociaciones o grupos de mujeres, recursos teóricos y metodológicos que les permitan dinamizar los espacios en los que participan, en este proyecto participaron 24 mujeres (presidentas, jefas o conductoras) de 13 entidades madrileñas con los objetivos de:

- Valorar la importancia del grupo como medio de prevención y de promoción de la salud, como espacio de expresión individual, autovaloración, reflexión colectiva y apoyo mutuo.
- Que las lideresas conozcan a otros grupos y comiencen a tener una red interdistrital (facilitar una red interdistrital de grupos/colectivos de mujeres de barrios).

### **3) PROGRAMA DE CONCIENCIACIÓN PARA EL CAMBIO DE ACTITUDES.**

Con objeto de incidir en aquellos ámbitos que son más importantes para cuestionar los estereotipos de género y proponer nuevos modelos sociales, desde la Red de Agentes de igualdad se han desarrollado diferentes actividades cuyo objetivo principal es sensibilizar para avanzar hacia una igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres a través de la visibilización de brechas de género, promoviendo un cambio de actitudes y dando a conocer las políticas de Igualdad.

Esta sensibilización ha abarcado todas las temáticas contempladas en los distintos ámbitos de la Estrategia para la Igualdad, siendo la violencia de género y la participación de las mujeres en la vida de la ciudad las que más actuaciones han concentrado, más de 50, durante el año 2011. La metodología con la que se han desarrollado ha sido también muy variada desde sesiones informativas, expositores y puntos de información, conferencias, etc.

Así mismo, a lo largo de 2011, se han llevado a cabo aproximadamente 200 actuaciones que se han desarrollado en centros de educación infantil-primaria y secundaria para sensibilizar directamente al alumnado sobre igualdad de oportunidades y prevención de violencia de género principalmente, parte de estas actuaciones han sido llevadas a cabo por el Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid. Con estas actuaciones se ha llegado a más de 9.000 niños, niñas y jóvenes.

#### **2.4. ESPACIOS DE IGUALDAD.**

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades viene desarrollando desde el año 2005, una red de Espacios de Igualdad y Centros de Atención Social a la Mujer.

En el año 2011, 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, tres de estos Centros se han reconvertido en Espacios de Igualdad, manteniéndose como Centro de Atención Social a la Mujer el Centro Dulce Cachón.

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, realizándose las siguientes actuaciones:

- La sensibilización 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.
- El desarrollo de actividades culturales, recreativas, de promoción artística, cinematográfica y de ocio, haciendo visible las aportaciones de las mujeres a la cultura y a la ciudad de Madrid.
- Desarrollo de acciones de sensibilización para promover una mayor concienciación sobre la igualdad de oportunidades en la población de Madrid.
- Acciones formativas para un cambio de actitudes sobre las discriminaciones de género existentes dirigidas especialmente a población joven.
- Acciones de difusión de las políticas de igualdad y de la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades.
- Fomentar el empoderamiento de las mujeres, facilitando 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:

Los Espacios de Igualdad son servicios que se definen como equipamientos de atención integral dirigidos a favorecer el desarrollo personal y social, y la máxima autonomía personal, social, económica y laboral de las mujeres atendidas en ellos.

Para el desarrollo de sus funciones, tanto los Espacios de Igualdad como el Centro de Atención Social a las Mujeres Dulce Chacón, cuentan con equipos de profesionales cualificados para la atención social, jurídica, psicológica y formativa.

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

- Espacio de Igualdad “María Zambrano”, Distrito de Chamberí.
- Espacio de Igualdad “Clara Campoamor”, Distrito de Villaverde.
- Espacio de Igualdad “María de Maeztu”, Distrito de Carabanchel.
- Centro de Atención Social a Mujeres “Dulce Chacón”, Distrito de Villaverde.

Datos de atención durante 2011:

<b>ESPACIO DE IGUALDAD</b>	<b>Nº EXPEDIENTES NUEVOS</b>	<b>Nº EXPEDIENTES EN ACTIVO DE PERÍODOS ANTERIORES</b>	<b>TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS</b>
<b>María Zambrano</b>	607	318	925
<b>Clara Campoamor</b>	307	222	529
<b>Dulce Chacón</b>	202	439	641
<b>María de Maeztu</b>	539	258	797
<b>TOTAL</b>	<b>1655</b>	<b>1237</b>	<b>2892</b>

<b>ESPACIO DE IGUALDAD</b>	<b>Nº ACTIVIDADES CERRADAS</b>	<b>Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES CERRADAS</b>	<b>Nº ACTIVIDADES ABIERTAS</b>	<b>Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES ABIERTAS</b>
<b>María Zambrano</b>	90	883	20	712
<b>Clara Campoamor</b>	42	666	50	913
<b>Dulce Chacón</b>	30	636	34	624
<b>María de Maeztu</b>	51	652	47	1274
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>2837</b>	<b>151</b>	<b>3523</b>

<b>ESPACIO DE IGUALDAD</b>	<b>TOTAL PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES GRUPALES</b>
<b>María Zambrano</b>	1595
<b>Clara Campoamor</b>	1579
<b>Dulce Chacón</b>	1260
<b>María de Maeztu</b>	1926
<b>TOTAL</b>	<b>6360</b>

<b>ESPACIO DE IGUALDAD</b>	<b>ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN COMUNITARIA</b>	<b>Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES SENSIBILIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN COMUNITARIA</b>
<b>María Zambrano</b>	7	1553
<b>Clara Campoamor</b>	2	411
<b>Dulce Chacón</b>	6	866
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>2830</b>

<b>ESPACIO DE IGUALDAD</b>	<b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR ENTIDADES SOCIALES EN ESPACIOS CEDIDOS POR LOS CENTROS</b>	<b>Nº PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR ENTIDADES SOCIALES EN ESPACIOS CEDIDOS POR LOS CENTROS</b>
<b>María Zambrano</b>	9	164

<b>Clara Campoamor</b>	6	91
<b>María de Maeztu</b>	23	664
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>919</b>

## 2.5. APOYO A LAS POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN EN LAS EMPRESAS.

Desde el Departamento de Promoción de la Igualdad y Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia, se gestionan dos iniciativas de apoyo a la conciliación en empresas del municipio. Por un lado, el Servicio Concilia Madrid, que presta asesoramiento personalizado para el diagnóstico y puesta en marcha de medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, y por otro lado, la Red de Empresas por la Conciliación, Red Concilia, que tiene entre sus objetivos compartir información, experiencias y buenas prácticas en materia de conciliación y de la que forman parte un total de 20 empresas.

El **Servicio Concilia Madrid** es una iniciativa de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, realizada en colaboración con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, la Unión General de Trabajadores de Madrid y Comisiones Obreras de Madrid.

El programa se puso en marcha en el año 2008 tras la experiencia piloto desarrollada en el marco del proyecto Equal “Madrid, Empresas y Conciliación”. Integra a un equipo de profesionales multidisciplinar con dilatada experiencia en este campo, que ayudan a las empresas a mejorar su competitividad mejorando la conciliación de su personal, a través de las soluciones de asesoramiento personalizado y formación.

El papel y por tanto, el valor que aporta cada una de las entidades participantes del proyecto es el siguiente:

- **Ayuntamiento de Madrid** (líder del proyecto). Garantiza el consenso y la concertación con su liderazgo, así como el discurso sobre la competitividad y corresponsabilidad en igualdad como eje estratégico para la mejora de las condiciones de vida y trabajo de la ciudadanía. Sirve como referente ante otras administraciones Públicas.
  
- La Cámara de Comercio e Industria de Madrid. Garantiza la perspectiva de la empresa, el discurso sobre la igualdad y la conciliación, aumenta la productividad de la empresa, cuenta con capacidad de convocatoria para la organización y planificación de jornadas de sensibilización, encuentros de trabajo con empresas de la comunidad de Madrid.
  
- Los Sindicatos (Unión Sindical Madrid- Región de Comisiones Obreras y Unión General de Trabajadores de Madrid (UGT). Garantiza la perspectiva de las personas trabajadoras, el discurso sobre la participación de las personas trabajadoras como fundamento de la igualdad dentro de las empresas, capacidad de convocatoria entre los y las representantes sindicales.

El asesoramiento personalizado ha permitido a las empresas poner en marcha su propio programa de conciliación desarrollado en las siguientes fases:

- Diagnóstico de conciliación
- Creación del Comité de Conciliación
- Establecimiento del Programa de Conciliación
- Implantación y seguimiento del programa de Conciliación



Toda la información sobre el servicio se puede consultar en la página:  
[www.conciliamadrid.net](http://www.conciliamadrid.net).

**Red de Concilia**. La Dirección General de Igualdad puso en marcha en 2007, la creación de la Red Concilia, constituida por un grupo de empresas madrileñas socialmente responsables y pioneras en la aplicación de políticas de conciliación. Comenzó a constituirse en el marco de un proyecto Equal “Madrid, Empresas y Conciliación” y se mantiene activa desde entonces. El objetivo común de la Red es el de promover la integración de medidas de igualdad y conciliación en las políticas de gestión del empresariado madrileño.

La Red Concilia tiene como misión motivar y animar al resto de empresas madrileñas a introducir políticas de igualdad y conciliación en sus organizaciones. 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.
- Persistir en la visibilización y asunción de un mayor protagonismo público, como entidad comprometida con la igualdad y la conciliación.
- Estimular el debate público y crear opinión.
- Realizar acciones de formación y capacitación para sus componentes.

En fecha 16 de Diciembre 2011, se firmó un nuevo convenio de renovación de la Red de Empresas, adhiriéndose 4 nuevas empresas. En la actualidad la Red cuenta con un total de 20 empresas.

Durante 2011, se mantuvieron las consiguientes reuniones de trabajo, y se elaboraron dos nuevos Cuadernos de trabajo:

- **Indicadores de Conciliación e Igualdad:** Este cuaderno, se ha centrado en el análisis de una de las herramientas fundamentales para integrar la conciliación y la igualdad en las empresas como son los indicadores que miden el grado de responsabilidad y compromiso en conciliación e igualdad que existe en las organizaciones.
- **Guía de Buenas Prácticas de Igualdad en las Empresas:** Cuya finalidad es la consecución de la incorporación real del principio de igualdad en las empresas, planteando objetivos dirigidos al desarrollo de actuaciones que incidan de manera amplia, eficaz y verificable en la reducción de las desigualdades estructurales existentes entre hombres y mujeres en el mercado laboral.

## **2.6. RECURSOS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.**

La violencia de género es el máximo exponente de las desigualdades existentes entre mujeres y hombres y desde la DGIO se intenta abordar este fenómeno poniendo en marcha diversos recursos para dar una respuesta tanto preventiva como asistencial, que se desarrollan a través de dos líneas de trabajo fundamentales:

- a) Prevención de violencia de género
- b) Atención a víctimas de violencia de género

### A) Prevención de violencia de género

En este marco, el ámbito educativo aparece como una de las áreas principales desde las que prevenir la violencia de género, transmitiendo desde la educación primaria los valores de respeto, dignidad e igualdad e incorporando en secundaria el desarrollo de la capacidad de valoración ética del alumnado además del conocimiento de la realidad de la violencia de género.

A través de la Red de Agentes de Igualdad se ponen en marcha distintas actuaciones encaminadas a prevenir la violencia de género sobre todo en este ámbito coeducativo, ofreciendo a los/as profesionales, que trabajan en el mismo, un servicio de asesoramiento técnico especializado así como actuaciones concretas diseñadas específicamente para trabajar con población infanto-juvenil, haciendo especial hincapié en ellas en torno a la conmemoración del 25 de noviembre como Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las mujeres. Con estas actuaciones se pretende que niños, niñas y adolescentes tomen conciencia de este grave problema, desarrollando destrezas relacionadas con la empatía, la equidad y el respeto, proporcionándoles modelos de comunicación sanos y de buen trato, favoreciendo así la construcción de relaciones no violentas.

A lo largo de 2011 se han llevado a cabo más de 250 asesoramientos específicos en esta temática y se ha llegado a casi 700 profesionales.

Así mismo, y en torno a la conmemoración del 25 de noviembre, se pusieron en marcha actuaciones en los Distritos llevadas a cabo tanto por el Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid, como un certamen literario,

exposiciones, videoforum, cortos... sobre violencia de género organizados a través de la Red de Agentes de Igualdad.

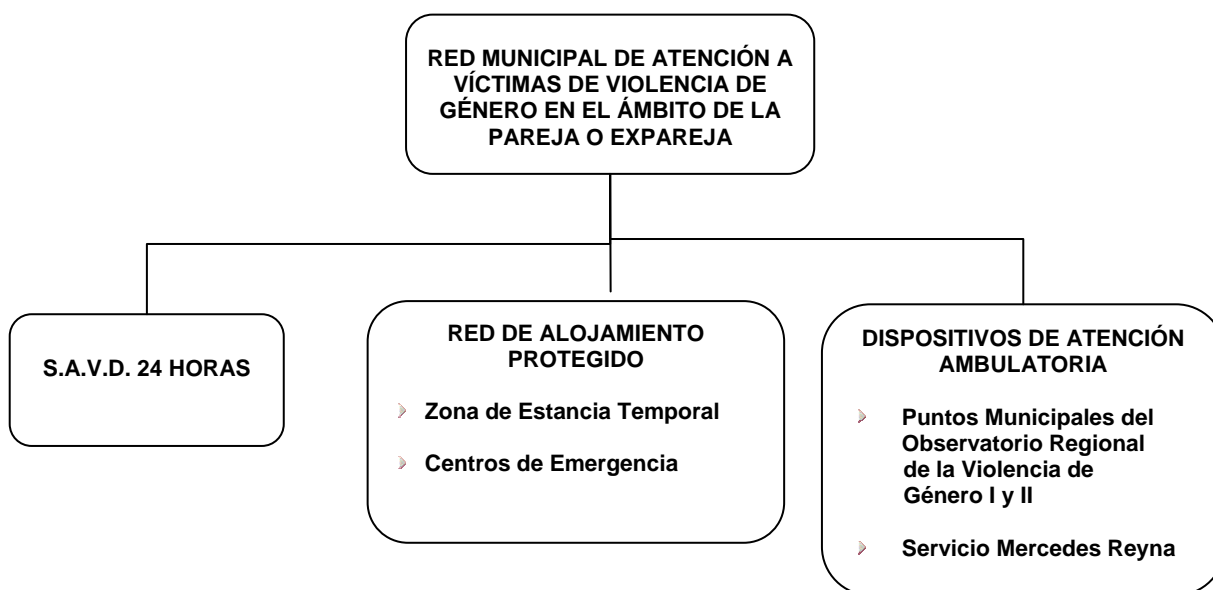
B) Atención a víctimas de Violencia de Género responden a dos áreas de intervención:

B.1. Violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja

B.2. Explotación sexual: prostitución y trata

B).1. La Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, agrupa los siguientes Centros y Servicios:

- Servicio de Atención a la Violencia de Género (S.A.V.D. 24 Horas)
- Red de Alojamiento Protegido:
  - Zona de Estancia Temporal del SAVD 24 Horas
  - Centros de Emergencia
    - Centro Almudena
    - Centro Carmen Burgos
    - Centro Gloria Fuertes
    - Centro Luz Casanova
    - Centro Mariana Pineda
- Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género I y II
- Servicio de atención psicosocioeducativa “Mercedes Reyna”



La Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja presta atención integral a las mujeres y menores víctimas de este tipo de violencia a través de sus diferentes servicios y centros, al tiempo que 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.

### **2.6.1. SERVICIO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO S.A.V.D. 24 HORAS**

Es un servicio especializado en intervención de emergencia con mujeres 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 en el ámbito de la pareja o expareja.

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.

El S.A.V.D. 24 Horas atiende a las mujeres del municipio de Madrid, con o sin hijos/as a cargo, afectadas por una situación de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, ejercida sobre la víctima en momentos previos a la demanda de atención o que sufra esta situación desde hace tiempo, sin necesidad de presentar lesiones en el momento de solicitar atención.

No se requiere denuncia ni disponer de medida judicial de protección para el acceso a la atención y en el caso de las mujeres extranjeras son atendidas con independencia de su situación administrativa, contando, al igual que el resto de la Red Municipal, con un servicio de interpretación telefónica simultánea 24 horas para la atención a mujeres no hispanohablantes.

El acceso al S.A.V.D. 24 Horas puede producirse por decisión de la mujer o por derivación desde 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.

En este servicio las mujeres reciben tratamiento y asesoramiento social, psicológico, jurídico y socioeducativo, son derivadas a un centro sanitario si se precisa y se establece un plan de seguridad e intervención individualizado.

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

Datos de atención 2011:

Casos nuevos	868
Reingresos	169
Mujeres en activo de períodos anteriores que continúan siendo atendidas durante 2011	272
<b>Total mujeres atendidas</b>	<b>1.309</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>+4,39%</b>

### 2.6.2. RED DE ALOJAMIENTO PROTEGIDO.

El Ayuntamiento de Madrid ha creado para la atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja que lo requieran, una red de plazas de alojamiento alternativo a su domicilio, que consta de una Zona de Estancia Temporal y cinco Centros de Emergencia.

El acceso a los diferentes recursos de alojamiento es valorado por el equipo técnico del S.A.V.D. 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 que requieran y acepten intervención psicossocial especializada.

En caso de que, tras acudir al S.A.V.D. en situación de crisis, se valore, y la mujer acepte, la utilización de alojamiento protegido, ella y sus hijos/as menores si los hubiese, se instalan durante un plazo máximo de 72 horas en la Zona de Estancia Temporal (Z.E.T.), tiempo que se considera necesario

para 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.D. 24 Horas, por un período máximo de 3-6 meses.

En caso de ser necesaria una estancia más prolongada que la que ofrecen los Centros de Emergencia Municipales, el S.A.V.D. 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 2011.

Total mujeres alojadas en Z.E.T.	186
Total menores alojados/as en Z.E.T.	147
<b>Total personas alojadas en Z.E.T.</b>	<b>333</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-12,37%</b>

Personas atendidas en los Centros de Emergencia en 2011.

Total mujeres alojadas en Centros de Emergencia	178
Total niñas alojadas en Centros de Emergencia	84
Total niños alojadas en Centros de Emergencia	79
<b>Total personas alojadas en Centros de Emergencia</b>	<b>341</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-11,20%</b>



### **2.6.3. PUNTOS MUNICIPALES DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO I Y II**

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 en el ámbito de la pareja o expareja 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.

Asimismo, en virtud del Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid –Dirección General de Igualdad de Oportunidades- y la Comunidad de Madrid –Dirección General de la Mujer-, firmado en 2005, los Puntos Municipales 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 (social, psicológica y asesoramiento jurídico) 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.

Asimismo, desde los Puntos Municipales se gestiona la solicitud del Servicio Telefónico de Atención y Protección (ATENPRO) para mujeres víctimas de violencia de género.

El acceso a los Puntos Municipales, además de por derivación desde el Punto Coordinador, puede ser por propia iniciativa de la mujer o por derivación desde otros recursos de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género o desde cualquier otro recurso municipal o extramunicipal.

En 2005 se pone en funcionamiento el primer Punto Municipal en Madrid. Posteriormente y dada la alta demanda existente, en 2008 se pone en marcha el II Punto Municipal, zonificándose la atención de la siguiente manera:

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

Datos de atención año 2011

**Expedientes derivados por el Punto Coordinador de las Órdenes de Protección de la Comunidad de Madrid**

Exptes derivados por el Punto Coordinador al P.M.O.R.V.G. I	936
Exptes derivados por el Punto Coordinador al P.M.O.R.V.G. II	1.037
<b>Total expedientes derivados por el Punto Coordinador</b>	<b>1.973</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-11,17%</b>

Exptes. derivados por el Punto Coordinador al P.M.O.R.V.G. I que corresponden a violencia ejercida por pareja o expareja	936
Exptes. derivados por el Punto Coordinador al P.M.O.R.V.G. II que corresponden a violencia ejercida por pareja o expareja	1.031
<b>Total expedientes derivados desde el Punto Coordinador que corresponden a violencia ejercida por pareja o expareja</b>	<b>1.967</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-11,36%</b>

**Mujeres atendidas por primera vez durante el año 2011**

Total mujeres atendidas por primera vez en el P.M.O.R.V.G. I	273
Total mujeres atendidas por primera vez en el P.M.O.R.V.G. II	306
<b>Total mujeres atendidas por primera vez</b>	<b>579</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-2,69%</b>

Si analizamos conjuntamente ambos datos, el de expedientes derivados y el de mujeres atendidas por primera vez, podemos concluir que aproximadamente un 29,35% 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 26,79% del año anterior.

### Solicitudes de terminales de ATENPRO

ATENPRO solicitadas en el P.M.O.R.V.G. I	150
ATENPRO solicitadas en el P.M.O.R.V.G. II	161
<b>Total de ATENPRO solicitadas en 2011</b>	<b>311</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>+7,24%</b>

### Terminales de ATENPRO entregados

Total terminales entregados en el P.M.O.R.V.G. I	116
Total terminales entregados en el P.M.O.R.V.G. II	143
<b>Total terminales entregados en 2011</b>	<b>259</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>+6,15%</b>

#### 2.6.4. SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOSOCIOEDUCATIVA MERCEDES REYNA

El servicio de atención psico-socio-educativa “Mercedes Reyna” se creó en el último trimestre del año 2005.

Es un servicio especializado en atención ambulatoria a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja y sus hijas/os menores de edad, que previamente hayan sido atendidas en algún otro dispositivo de la red municipal y que precisen atención a medio/largo plazo en relación a las secuelas de la violencia padecida, 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 a través de derivación del S.A.V.D. 24 Horas o de los Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de

Género. Los servicios que presta este dispositivo en la actualidad son los siguientes:

- Terapia psicológica para la mujer (individual y grupal)
- Programa de Atención a Trastorno de Estrés Postraumático para mujeres
- 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

#### Personas derivadas al Servicio año 2011

Total mujeres derivadas	209
Total niñas derivadas	76
Total niños derivados	67
<b>Total personas derivadas</b>	<b>352</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>+15,79%</b>

#### Personas atendidas en el Servicio año 2011

Total mujeres atendidas	329
Total niñas atendidas	135
Total niños atendidos	127
<b>Total personas atendidas</b>	<b>591</b>
<b>Desviación respecto a año anterior</b>	<b>-1,66%</b>

A lo largo de 2011, la Red Municipal de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en el ámbito de la pareja o expareja ha desarrollado diversas actuaciones, dirigidas a la mejora de la calidad de la intervención en el conjunto de la Red y/o de las condiciones en que se desarrolla la estancia de las mujeres en los alojamientos protegidos.

Se han mantenido dos encuentros de profesionales de la Red para intercambio de buenas prácticas en los que ha participado el conjunto de profesionales de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, con el fin de detectar, conocer y manejar emergentes que puedan contribuir a la mejora de la intervención y de la situación de las propias profesionales y al incremento de la satisfacción de las personas atendidas en la Red.

La colaboración entre los distintos Organismos y Administraciones implicados en la atención a las víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, es fundamental para garantizar su protección y seguridad, así como una adecuada calidad de la atención que se presta. Por este motivo, la Red Municipal se coordina con múltiples servicios y entidades en su quehacer cotidiano. Al mismo tiempo, en 2011 se han mantenido reuniones de trabajo para mejorar el mutuo conocimiento y los cauces de coordinación con las siguientes instituciones:

- Juzgados de Violencia sobre la Mujer: Reunión con los Equipos Psicosociales del conjunto de Juzgados de Violencia sobre la Mujer y el titular del Juzgado nº 8, de cara a actualizar su conocimiento del funcionamiento de la Red Municipal y establecer posibilidades de colaboración.

- Federación Española de Municipios y Provincias: Se ha participado en un Grupo de Trabajo en relación al Servicio de Atención Telefónica y Protección para víctimas de violencia de género (ATENPRO), con el objetivo de proponer mejoras en el funcionamiento de dicho servicio.
- Instituto de Adicciones: Reunión de representantes del Instituto de Adicciones con las coordinadoras del conjunto de centros y servicios de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, con el objetivo de difundir los recursos del Instituto de Adicciones, características, vías de acceso, etc. Posteriormente, se han establecido profesionales de referencia en todos los Centros de Atención a Drogodependientes (C.A.D.) para la coordinación con la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja.

#### **2.6.5. PROGRAMA DE OCIO Y TIEMPO LIBRE COMPARTIDO PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DE LA PAREJA.**

Este Programa está dirigido a mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas menores de edad que están siendo atendidas/os en la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género. Desde ésta, además de atender los objetivos básicos de apoyar el proceso de ruptura y garantizar un alojamiento seguro en los casos en que es necesario éste, se apoya el proceso de recuperación psicosocial posterior a la ruptura.

Para esta recuperación es muy positivo el fomento de un ocio activo y saludable y la realización de actividades conjuntas madres-hijas/os, de cara a reforzar y mejorar el vínculo materno filial, en muchas ocasiones deteriorado debido a las situaciones vividas.

Por tanto, el Programa de Ocio Compartido se concibe como un importante apoyo al proceso de recuperación que están realizando estas mujeres y sus hijos e hijas y supone un reconocimiento al esfuerzo que han realizado las participantes por salir del círculo de la violencia. Al mismo tiempo, permite el acceso de las familias beneficiarias a actividades a las que, en el caso de las familias en las que a la problemática de violencia sufrida se suman otras dificultades socioeconómicas y culturales, de otra manera les resultaría difícil acceder.

Dentro de este Programa, en 2011 se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- *Estancia vacacional en la costa* Del 27 de junio al 3 de julio un grupo compuesto por 21 mujeres y 24 menores disfrutaron de unos días de playa en un complejo hotelero.

Durante la estancia contaron con un servicio de apoyo educativo para facilitar la convivencia, desarrollándose con las mujeres talleres de autoconocimiento, de cohesión grupal y de comunicación con los hijos/as, de información sobre recursos públicos y actividades lúdicas.

Los y las menores, por su parte, realizaron talleres, actividades y juegos encaminados a fomentar la participación, la prevención de la violencia y la solidaridad desde una perspectiva de género.

También se realizaron actividades lúdicas conjuntas madres-hijos/as para fomentar la relación entre ellos/as, así como el disfrute y conocimiento de la zona elegida como destino. Entre las actividades realizadas destacan las visitas a centros de interés turístico, la realización de fiestas, excursiones,



juegos en la playa y en la piscina, talleres de manualidades, juegos deportivos, etc.

Como en ediciones de años anteriores, la valoración de esta actividad por parte de las mujeres participantes y sus hijos e hijas ha sido muy positiva, tanto por el desarrollo de la misma, como por lo beneficioso que les ha resultado poder descansar unos días en otro entorno. Asimismo, el equipo de profesionales ha valorado muy positivamente esta actuación, con un alto grado de cobertura de los objetivos planteados para la misma.

- **Piscinas municipales.** La colaboración de la Dirección General de Deportes y de varias Juntas Municipales de Distrito 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 la segunda quincena de julio y el mes de agosto, acompañadas por profesionales de los Centros. En total, se han facilitado 83 entradas para mujeres y 100 entradas para menores.
- **Visita a la Exposición Heroínas, Museo Thyssen-Bornemizsa.** En colaboración con la Fundación Barclays, se organizaron en el mes de abril tres visitas a la Exposición Heroínas en el Museo Thyssen Bornemizsa, de las que se beneficiaron un total de 30 mujeres y 18 menores y que fue valorada muy positivamente tanto por las y los participantes como por las profesionales que les acompañaron.

Datos globales de atención del Programa de Ocio y Tiempo Libre Compartido:

	<b>Mujeres</b>	<b>Menores</b>	<b>Total</b>
<b>Estancia Vacacional</b>	21	24	48
<b>Piscinas municipales</b>	83	100	183
<b>Exposición Heroínas</b>	30	18	48
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>142</b>	<b>279</b>

El Ayuntamiento de Madrid firmó un Acuerdo de Colaboración con los seis establecimientos madrileños reconocidos con dos estrellas en la Guía Michelin, para que las mujeres, niños y niñas residentes en la Red Municipal de Alojamiento Protegido para Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja disfrutasen de una cena de Nochebuena muy especial, confeccionada y donada por los siguientes restaurantes y cocineros:

- Santceloni: Oscar Velasco
- La Terraza del Casino: Paco Roncero
- Sergi Arola Gastro: Sergi Arola
- Ramón Freixa Madrid: Ramón Freixa
- DiverXo: David Muñoz
- El Club Allard: Diego Guerrero

#### **2.6.6. PROGRAMA FORMATIVO.**

La Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja ha desarrollado diversas acciones formativas dirigidas a profesionales de diversos servicios de atención especializada en este ámbito y de recursos de atención social, sanitaria y educativa de carácter generalista, con el objetivo de ampliar el conocimiento existente del funcionamiento de la Red, al tiempo que se ofrece un espacio de intercambio

y reflexión sobre la práctica profesional, que permite una mejora en la calidad de la atención.

### *II JORNADA PARA PROFESIONALES: VIOLENCIA DE GÉNERO. BUENAS PRÁCTICAS FRENTE A LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA.*

Por segundo año consecutivo, en el marco de las actuaciones conmemorativas del Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres, se celebró una jornada de formación el 23 de noviembre, en la que se analizó el problema de la victimización secundaria de las víctimas de la violencia de género en su contacto con los diversos sistemas de protección y seguridad, exponiéndose buenas prácticas para evitarla.

Participaron en la jornada 232 profesionales (211 mujeres y 21 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, con especial participación de profesionales vinculados al ámbito judicial, fruto de la colaboración con los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.

### *II CURSO DE EXPERTO EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA CON VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO*

El Ayuntamiento de Madrid firmó en 2010 un Convenio de Colaboración con el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid para la organización de este curso que cuenta como formadoras con profesionales de distintos recursos de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja y expareja y en el que los/as profesionales participantes realizan prácticas en uno de los centros de la Red.

El curso tiene una carga lectiva de 120 horas y en su I edición, que finalizó en febrero de 2011, participaron 32 personas (30 mujeres y 2 hombres), mientras que en la II edición, cuyo comienzo fue en noviembre de 2011, se encuentran participando 25 personas (24 mujeres y 1 hombre).

#### PONENCIAS Y COLABORACIONES:

- *Violencia de género*. Dentro del ciclo de conferencias “Participa en tu seguridad” organizadas por U.A.P.F. de Policía Municipal.
  
- *Servicio de Atención Psicosocioeducativa Mercedes Reyna*. Participación en Mesa redonda “Experiencias de atención desde el ámbito local para los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género”, dentro de las Jornadas “Los Gobiernos Locales ante la protección de los menores afectados por la violencia de género” organizadas por la F.E.M.P.
  
- *Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja*. Dentro del curso “Género y políticas de igualdad” del Instituto Municipal de Formación.

#### **2.6.7. INVESTIGACIONES.**

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades, a través de la participación de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género ha colaborado en las siguientes investigaciones:

- *Prospección estatal de servicios para mujeres y menores víctimas de violencia de género.* Fundación Instituto de Reinserción Social IReS.
- Proyecto Daphne “*REALIZING RIGHTS? Mapping content an assesing impact of EU legislation on violence against women and children*”, coordinado por la Universidad de Tilburg, Holanda. En este proyecto participan como socios entidades de Holanda, Alemania, Inglaterra, Austria y República Checa y han consultado como informantes clave a profesionales de diversos países europeos.
- *Aproximación a diversos sectores de profesionales que trabajan con mujeres afectadas por maltrato.* Investigación realizada por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

#### **2.6.8. COLABORACIÓN CON DELEGACIONES EXTRANJERAS.**

Se ha presentado el funcionamiento de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja y de la intervención especializada que ésta desarrolla, en el marco de los siguientes encuentros de intercambio de buenas prácticas con delegaciones extranjeras:

- *Implementación de Políticas de Igualdad en el ámbito local. Municipio de Madrid.* Visita de estudios de altos cargos de la Administración de Serbia.
- *Mejora de la calidad de vida y acceso a los servicios de víctimas de la violencia de género.* Visita de estudios de altos

cargos de la Administración de Filipinas financiada por la Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo.

## **2.7. PLAN MUNICIPAL CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL.**

En el marco del **Plan Municipal contra la Explotación Sexual**, para la atención integral a víctimas de explotación sexual (mujeres en situación de prostitución y/o víctimas de trata) se cuenta con una red de dispositivos de atención especializada:

**Unidad Móvil** que recorre las diferentes zonas con presencia de mujeres en situación de prostitución y ofrece información sobre 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, creado en junio de 2004 para la atención específica y especializada a mujeres víctimas de la explotación sexual en el municipio de Madrid.

**Plazas de alojamiento de emergencia** para víctimas de explotación sexual y menores a cargo.

La atención integral a víctimas de explotación sexual en la ciudad de Madrid se presta a través de los siguientes dispositivos:

- Unidad Móvil.
- Centro de Atención Integral Concepción Arenal.
- Plazas de Alojamiento de emergencia para mujeres víctimas de explotación sexual y sus hijos/as menores a cargo.

El Plan Municipal Contra la Explotación Sexual del Ayuntamiento de Madrid se inició el 29 de Marzo de 2004, comenzando sus actuaciones en la zona Centro de la capital (calle Montera y alrededores) como escenario emblemático y tradicionalmente identificado con el ejercicio de la prostitución; ha ido extendiéndose de forma paulatina a otras zonas de prostitución del municipio de Madrid.

Los objetivos del Plan Municipal son:

1. Conseguir que Madrid no sea un destino fácil para las redes y mafias de tratantes de seres humanos y proxenetas, al mismo tiempo que concienciar al cliente sobre los efectos y consecuencias de la explotación sexual.
2. Ofrecer información, apoyo, atención y alternativas de recuperación personal e inserción sociolaboral a las mujeres en situación de prostitución que deseen abandonarla.
3. Realizar Campañas de información y sensibilización social dirigidas al conjunto de la población, incidiendo especialmente en la población más joven, con el fin de realizar una labor de educación en valores no sexistas, así como de prevención de comportamientos de dominación y violencia masculina hacia las mujeres.

## **2.8. UNIDAD MÓVIL DE ATENCIÓN A MUJERES EN PROSTITUCIÓN.**

Realiza el acercamiento, información y atención a las mujeres víctimas de explotación sexual en los escenarios (zonas) de prostitución de la ciudad de Madrid. Ofrece información de interés y utilidad para la respuesta a las necesidades de las mujeres mejorando y facilitando el acceso a los recursos y servicios, acompañándolas si fuera necesario a los mismos; deriva al

Centro Concepción Arenal para la intervención integral y facilita dicha derivación y atención mediante la reiteración del contacto con las mujeres en su propio espacio-entorno.

El total de acercamientos a las mujeres en prostitución en los propios escenarios realizados por la Unidad Móvil de enero a diciembre de **2011** ha sido de **10.713**.

En **2011**, la Unidad Móvil ha atendido a **234 mujeres** individualmente, de las que el **82%** son extranjeras; El **35%** de las mujeres procede de Latinoamérica; el **26%** de Europa del Este, el **19%** de África, el **1%** de Asia y el **18%** de España. Este dato supone una leve disminución de las mujeres españolas en situación de explotación sexual en la calle con respecto al año anterior (21%).

Si atendemos al país de origen, el grupo más numeroso es el de mujeres rumanas -55 mujeres- seguido de las mujeres ecuatorianas. En el caso de África la mayoría proviene de Nigeria. El resto se distribuye de forma amplia entre otros países, destacando los de América Latina, sobre todo las mujeres procedentes de Colombia.

Los escenarios que aglutinan mayor presencia de mujeres en situación de prostitución son los distritos de Villaverde y Centro. En Villaverde concretamente se ha producido un aumento considerable de mujeres en la zona del Polígono El Gato y Marconi, ya que las mujeres manifiestan que hay más demanda. Las siguientes zonas con más presencia de mujeres son Casa de Campo y Paseo del Rey en el Parque del Oeste.

En cuanto a la situación jurídica, un **19%** está en situación irregular en España; el **56%** tiene nacionalidad española o régimen comunitario y el **16%**



permiso de residencia y trabajo. El porcentaje de mujeres que sólo tienen permiso de residencia no llega al 1%. En el 8% de los casos se desconoce la situación administrativa actual.

Se han realizado **407 atenciones**; la mayor parte de éstas se han centrado en el área social, que comprende apoyo para recursos económicos, apoyo y asesoramiento para temas familiares (especialmente de hijos e hijas), cuestiones relacionales y de pareja y violencia de género.

### Datos comparativos 2010/2011

**CUADRO 1.- Contactos**

2010	2011
10.811	10.713

**CUADRO 2.- Mujeres atendidas**

2010	2011
317	234

**CUADRO 3.- Países de procedencia**

	2010	2011
<b>España</b>	<b>21%</b>	<b>18%</b>
<b>Países del Este</b>	<b>27%</b>	<b>27%</b>
<b>África</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>
<b>Latinoamérica</b>	<b>32%</b>	<b>36%</b>

## 2.9. CENTRO DE ATENCIÓN A MUJERES EN PROSTITUCIÓN “CONCEPCIÓN ARENAL”.

El Centro “Concepción Arenal” es un dispositivo municipal de atención integral, creado en junio de 2004 para la atención específica y especializada a mujeres víctimas de la explotación sexual en el municipio de Madrid. Presta atención de lunes a viernes de 10h a 19h.

El objetivo general de este Centro es mejorar las condiciones psicosociales de las mujeres atendidas 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 individualizado de vida personal al margen de la prostitución, de modo que, las mujeres que así lo desean, puedan abandonar el ejercicio de la misma. 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.

Este proceso de atención integral se realiza por un equipo interdisciplinar, mediante una intervención en red con el conjunto de organizaciones, recursos y servicios especializados en la atención a mujeres en prostitución, así como con los generales de atención sociolaboral tanto de la red pública de Servicios Sociales como del tejido social.

Los principios que orientan la intervención contemplan:

la perspectiva de género

el empoderamiento de las mujeres como estrategia

la confianza en sus capacidades para el cambio, el respeto por los procesos personales y por los ritmos de cada mujer

la convicción en el motor de cambio que constituyen los espacios grupales

Durante el año **2011**, el Centro “Concepción Arenal” ha recibido a **95 mujeres nuevas**. De las mujeres extranjeras, el 20% procede de Nigeria seguido de Ecuador y Rumania. El 22% han sido mujeres con nacionalidad española.

La mayor parte de mujeres que ha llegado por primera vez al Centro en 2011 ha sido derivada por una mujer en intervención ya en el Centro -el 45% de los casos-. En segundo lugar, el mayor porcentaje de mujeres lo deriva la Unidad Móvil (20%). El resto provienen de recursos diversos.

La principal demanda expresada por las mujeres nuevas ha sido la de empleo (43%), seguida en importancia de la búsqueda de formación orientada al empleo (20%), asesoría jurídica (16%) apoyo económico (8%), vivienda (6%), salud (4%) y apoyo psicológico (2%).

El **número total de mujeres atendidas** en el periodo comprendido entre Enero y Diciembre de **2011** ha sido de **242**. De las 242 mujeres 21 son españolas de origen. El resto son extranjeras o procedentes de otros países. La nacionalidad mayoritaria de las mismas es la ecuatoriana, seguida de la española. Las personas que tienen nacionalidad española ascienden a 48 (incluidas las españolas de origen)

Por edades, el grupo más numeroso es el comprendido entre 35 y 44 años (38%), seguido del grupo de mujeres entre 25 y 34 años que representa un 32% y el de mujeres entre 45 y 54 años que representa el 19%. Hay pocas mujeres menores de 24 años (5%) y mayores de 55 años (6%).

En cuanto a su situación administrativa en España, el 60% de las mujeres atendidas tienen permiso de residencia y trabajo. El 21% de las mujeres está en situación irregular, sin ni siquiera el permiso de trabajo, lo que dificulta sus opciones de inserción y el abandono de la situación de prostitución.

Se han realizado un total de **3.715 atenciones individuales**, de las cuales destacan las correspondientes al área social (1.921), seguidas de las relativas al área psicológica (720), área jurídica (640) y el área de empleo que ha concentrado 156 atenciones.

<b>CUADRO 4.-Servicios: atenciones / intervenciones realizadas</b>		
	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
AULA ACTIVA	<b>77</b>	<b>2%</b>
EMPLEO	<b>156</b>	<b>4%</b>
INTERÁREAS	<b>22</b>	<b>1%</b>
JURÍDICO	<b>640</b>	<b>17%</b>
PSICOLÓGICO	<b>720</b>	<b>19%</b>
SOCIAL	<b>1.921</b>	<b>52%</b>
TALLERES GRUPALES	<b>179</b>	<b>5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.715</b>	<b>100%</b>

Hay que destacar la importancia en la intervención de las actividades grupales, tanto las relacionadas con procesos formativos, como las propuestas para incrementar las competencias y capacidades de las mujeres en diferentes áreas de su vida. **179** mujeres han participado en talleres grupales y **77** mujeres han sido formadas en acceso a herramientas informáticas e Internet.

En cuanto al área laboral, se han realizado **156** acciones dirigidas a **103** mujeres para mejorar sus posibilidades de empleo. Se han realizado 103 asesoramientos individualizados en aula de empleo para apoyar el proceso de búsqueda activa de empleo.

En 2011, se ha valorado el impacto del programa de atención integral respecto a los siguientes 3 objetivos y sus respectivos indicadores:

Abandono de la prostitución

Abandono consolidado: más de un año

Abandono inicial: entre 6 meses y un año

En proceso: menos de seis meses

No han abandonado

Mejora de la cualificación laboral/profesional

Ha mejorado a través de formación ocupacional

Está actualmente en formación

No ha participado en acciones formativas

Consecución de empleo

Ha encontrado empleo

Está en búsqueda activa de empleo (BAE)

No ha encontrado empleo

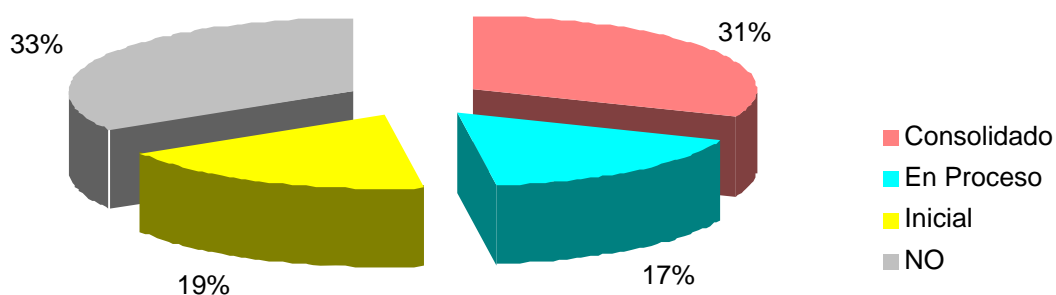
Los resultados de evaluación de estos objetivos con sus indicadores de impacto son los siguientes:

CUADRO 5.- Nivel de abandono de la prostitución.



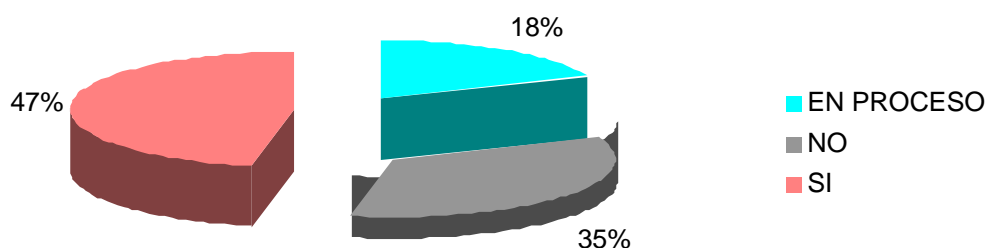
El 67% de las mujeres atendidas ha abandonado la situación de prostitución; el 31% de ellas desde hace más de un año, es decir, dicho abandono está consolidado. El 17% lleva más de 6 meses de abandono y el 19% lleva menos de 6 meses.

CUADRO 6.- Porcentaje de abandono e indicadores de proceso.



CUADRO 7.- Mejora de la cualificación laboral/profesional.

De las 242 mujeres atendidas, un 47% ha mejorado su cualificación profesional por acciones realizadas o gestionadas directamente por el Centro. El 18% estaban, a fecha de 31 de diciembre de 2011, insertas en procesos formativos y el 35% todavía no han podido acceder a recursos de formación.



Se ha realizado un curso de Auxiliar de Ayuda a la Dependencia de 300 horas de duración de las cuales 220 horas han sido de formación teórica y 80 horas han sido de prácticas en empresas del sector. Han concluido esta formación 16 mujeres con un excelente aprovechamiento.

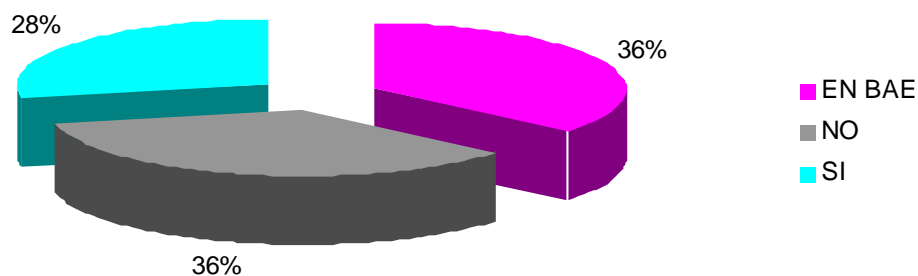
También se ha impartido un curso de formación ocupacional de Atención Especializada a Enfermos/as de Alzheimer de 300 horas de duración, incluidas prácticas. Han concluido esta formación 15 mujeres con un excelente aprovechamiento.

Las 31 mujeres que han participado en estos cursos de formación, han contado con una beca de 600 euros/mes durante el proceso formativo.

Consecución de empleo.

En cuanto al acceso al empleo, el 28% de las mujeres en intervención en el Centro Concepción Arenal han logrado empleo, 36% de las mujeres en intervención están en fase de búsqueda activa de empleo y otro 36% no ha iniciado aún esta fase de la intervención

CUADRO 8.-Obtención de empleo.





## **2.10. PLAZAS DE ALOJAMIENTO DE EMERGENCIA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE EXPLOTACIÓN SEXUAL E HIJOS/AS MENORES A CARGO.**

Para la atención de las necesidades de alojamiento de las mujeres atendidas acompañadas o no de menores a su cargo, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades cuenta con **plazas** de alojamiento de emergencia.

Durante el año 2011, se han alojado en estas plazas 14 mujeres y 10 menores.

El perfil de las mujeres atendidas en estas plazas es, mayoritariamente, el de extranjeras en situación administrativa irregular. 11 mujeres en el momento de entrada al alojamiento no tenían regularizada su situación administrativa. 3 de ellas han obtenido -durante su estancia- el permiso de residencia y trabajo: dos por colaborar con las autoridades denunciando a los proxenetas, una de ellas en calidad de testigo protegido y otra tras denunciar a su pareja y obtener orden de alejamiento.

Las mujeres alojadas son 1 marroquí con nacionalidad española, 5 nigerianas, 3 brasileñas, 1 cubana, 2 rumanas, 1 paraguaya y 1 portuguesa.

De los 10 menores atendidos, 9 nacieron en territorio español y uno de ellos estando su madre en el recurso (entró estando embarazada).

La franja de edad de las mujeres atendidas es amplia: abarca desde los 23 a los 61 años (la media es de 32). Los menores tienen entre 2 y 4 años a excepción de uno de meses, otro de 7 años y otro de 11.

4 de las mujeres atendidas (1 de nacionalidad española, 1 de nacionalidad cubana y 1 de nacionalidad brasileña y 1 de nacionalidad portuguesa) se encontraban en situación de prostitución y 10 mujeres han sido víctimas de trata con fines de explotación sexual.

En este periodo 2 mujeres han decidido retornar a su país de origen.

#### **2.11. CAMPAÑAS, PREMIOS Y ACTOS EN CONMEMORACIÓN DE DÍAS INTERNACIONALES RELACIONADOS CON LA IGUALDAD DE GÉNERO.**

Se desarrollan actuaciones de información, sensibilización y prevención de violencia de género dirigidas a toda la ciudadanía a través de la conmemoración del 8 de marzo Día Internacional de las Mujeres y 25 de noviembre Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las mujeres. Así mismo se desarrollan toda una serie de actuaciones a lo largo del año para fomentar la visibilización de las aportaciones de las mujeres en cualquier ámbito. Dichas actuaciones se ponen en marcha en todos los distritos tanto a través de las Agentes de Igualdad como de los Espacios de Igualdad.

Los Espacios de Igualdad elaboran programaciones específicas para los meses de marzo y noviembre, cuyo contenido se centra en la celebración de los Días Internacionales. Este año 2011 se han organizado un total de 37 actuaciones el día 8 de marzo; con una media de 10 actuaciones por Espacio de Igualdad y 30 actuaciones el día 25 de noviembre con una media de 7 actuaciones por cada Espacio de Igualdad. El contenido de dichas actuaciones pretende sensibilizar y concienciar a la población sobre la situación de la mujer desde una perspectiva de género y trabajar en la línea de empoderamiento con las mujeres participantes en las mismas.

### **Conmemoración del “Día Internacional de las Mujeres” 8 de marzo:**

*Campaña de igualdad en AYRE.* Durante 2011 se puso en marcha una campaña de sensibilización y difusión del concepto de corresponsabilidad que también constituye un objetivo de la Estrategia para la igualdad 2011-2015 en el ámbito de la Organización social corresponsable. Esta campaña se plantea nuevamente en dos fases, una inicial con el lanzamiento de una encuesta y unos conocimientos básicos sobre la estrategia, y una segunda fase de devolución de resultados con más contenidos que profundizan en el tema propuesto. La campaña se desarrolla del 28 de febrero al 15 de marzo de 2011.

En los 21 distritos de Madrid las agentes de igualdad han promovido la realización de 36 actividades en las que han participado 2143 mujeres y 797 hombres.

Para la conmemoración del 25 de noviembre la agentes de igualdad organizaron, en colaboración con los Distritos, hasta 304 actividades en las que participaron 13.939 mujeres y 9.599 hombres.

### **X Premio Grabado, Fotografía, Audiovisual y Cartel. Escuela de Arte 10.**

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades convocó la X Edición del Premio Grabado, Fotografía, Audiovisual y Cartel, en colaboración con la Escuela de Arte 10 de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid en el Distrito de Retiro, en el marco de las actividades conmemorativas del 8 de Marzo, Día Internacional de las Mujeres. El lema en esta ocasión, ha sido “Mujeres en el siglo XXI”.

En esta edición se ha ampliado el ámbito de los premios a la sección de audiovisuales, a la que se han presentado 17 cortos, del total 123 obras presentadas este año.

Para la conmemoración del 25 de noviembre, Día Internacional para la eliminación de la Violencia contra las mujeres, se convocó la tercera edición del Certamen Literario dirigido al alumnado de 3º y 4º de la ESO de los Institutos de Enseñanza Secundaria bajo el lema "Vivir sin violencia: a Amar también se aprende" con el objetivo de sensibilizar al alumnado acerca de la violencia que se ejerce hacia las mujeres, identificando los comportamientos abusivos normalizados en las relaciones de pareja y potenciando otras formas de relacionarse que integren valores de igualdad, autonomía, respeto y responsabilidad.

La entrega de premios a los trabajos galardonados tuvo lugar el día 25 de noviembre durante el Acto Institucional en Conmemoración del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, celebrado en la sede del Ayuntamiento.

#### PARTICIPACIÓN SOCIAL.

Otro de los objetivos de la "Estrategia para la Igualdad de Oportunidades 2011-2015 entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid" es promover la participación de las mujeres en la vida de la ciudad a través del asociacionismo.

La otra, para colaborar con el tejido asociativo para el desarrollo de actividades que favorezcan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el municipio de Madrid.

Para ello, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades colabora activamente con el Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid y promueve el movimiento asociativo de las mujeres a través de una convocatoria de subvenciones.

El importe de la convocatoria 2010-2011 fue de **1.500.000 €**, con cargo al presupuesto municipal para el 2011. El número de entidades presentadas ascendió a 134 y el número de entidades concedidas ascendió a 72.

El plazo de ejecución de los proyectos subvencionados fue de dos años, comprendidos entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2011.

### ***1. INFORMES PARA LA DECLARACIÓN DE LA 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 2011, se han realizado 7 informes de utilidad pública.

## **2.12. PARTICIPACIÓN EN FOROS.**

Durante 2011 la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, ha participado en los siguientes foros relacionados con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

- Participación en el Seminario “Avanzando en la formación en género: teoría y práctica”, organizado en el marco del Proyecto Europeo Opera, el 3 y 4 de febrero.
- Participación en el Encuentro Nacional de Mujeres Policías en Marzo de 2011 celebrado con motivo del 40 aniversario de la incorporación de la Mujer a la Policía Municipal de Madrid, organizado por el Área de Seguridad y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid el 22 y 23 de Marzo. Madrid
- Ponencia en las Jornadas sobre Gestión Local de las Políticas de Igualdad. Organizadas en Málaga por el IAAP, el 1 de abril.

- Participación en el Taller de Seguridad con perspectiva de género. Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid. Celebrado el 19 y 24 de Mayo. Madrid
- Participación en el Taller sobre Género y Espacio Público, organizado por el Área de Urbanismo y vivienda, el 24 de mayo.
- Participación en el Taller sobre Género y Equipamiento, organizado por el Área de Urbanismo y vivienda, el 27 de junio.
- Participación en el estudio de usabilidad de AYRE. Dirección General de Calidad. 20 de Junio. Madrid.
- Participación en el Eje II del Plan Estratégico de Rehabilitación y Revitalización Urbana “Pez-Luna” y en el Grupo de trabajo de Prostitución. EMVM. Madrid.
- Desayuno-Coloquio “Extranjeras y trata de mujeres en España”. Organizado por la EPIC (Escuela de Profesionales de Inmigración y Cooperación de la Comunidad de Madrid) el 11 de Noviembre. Madrid.
- Jornada “Violencia de Género: buenas prácticas frente a la victimización secundaria” organizada por la DGIOP del Ayuntamiento de Madrid el 23 de Noviembre. Madrid
- Jornada “Trata de Mujeres. Victimización y Revictimización vs. Empoderamiento y Resiliencia” organizada por “Proyecto Esperanza” el 30 de Noviembre. Madrid.

- Observatorio Municipal Contra la Violencia de Género. Comisiones de trabajo:
  1. Prostitución y Trata de mujeres con fines de explotación sexual.
  2. Violencia Sexual.
- Participación en la III Jornada de Gestores de AYRE, con la ponencia Campañas de Sensibilización de Igualdad de Oportunidades. Organizadas por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, el 30 de noviembre.
- Participación en la Constitución de la Mesa Técnica de la Revisión del Plan General de Madrid sobre Perspectiva de Género, convocada por el Área de Urbanismo y Vivienda, celebrada el 20 de diciembre.

### **2.13. GRUPO DE TRABAJO GRANDES CIUDADES, NUEVAS NECESIDADES.**

La Dirección General de igualdad de oportunidades ha venido desarrollando en el marco de su I y II Plan de Igualdad del municipio de Madrid, una serie de actuaciones relacionadas con la incorporación de la perspectiva de género en la ciudad. Para dar continuidad a las actuaciones realizadas y conscientes de la necesidad de incorporar diferentes visiones y experiencias en la construcción de la ciudad. Se constituyó en abril de 2006, el grupo de trabajo denominado Grandes Ciudades, Nuevas Necesidades integrado por personal técnico de 17 direcciones generales, empresas municipales, organismos autónomos<sup>1</sup> pertenecientes a las áreas de Familia y Servicios

---

<sup>1</sup> (Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo, Observatorio de las Migraciones y la Convivencia Intercultural, Madrid Salud)



Sociales, Medio Ambiente, Urbanismo y Vivienda, Seguridad y Movilidad, Economía y Empleo, Obras y Espacios Públicos.

Desde sus inicios el objeto del grupo de Trabajo interno Grandes Ciudades Nuevas necesidades ha sido reflexionar en común y proponer instrumentos y formas de trabajar innovadoras sobre temas de interés que tienen que ver fundamentalmente con el espacio público y alcanzar una visión más estratégica sobre el fenómeno urbano.

En la Estrategia para la Igualdad se recogen una serie de objetivos que tratan de dar continuidad a esta línea de trabajo:

- Consolidar una estructura urbanística que facilite la movilidad y el uso de los espacios y equipamientos públicos, adecuándolos a las necesidades actuales y futuras de las mujeres
- Fomentar la perspectiva de género en el planeamiento y ejecución de las nuevas operaciones urbanas.

Dentro de las actuaciones contempladas en el Programa Operativo de 2011 está incluida la elaboración de una “GUÍA DEL PLANEAMIENTO URBANÍSTICO DESDE LA PERSPECTIVA DE GENERO PARA EL MUNICIPIO DE MADRID” cuya iniciativa parte de la Dirección General de Planeamiento Urbanístico y se realiza en coordinación con la Dirección General de Igualdad. En la metodología de elaboración de la Guía se incluía el desarrollo de dos talleres de trabajo, uno sobre Género y espacio público y otro sobre Género y equipamientos. Por ello, se plantea un trabajo en colaboración directa con técnicos y técnicas municipales del área de urbanismo y de las distintas áreas adscritas al “Grupo de grandes ciudades, nuevas necesidades”. La propia realización del proyecto puede ser un buen ejemplo de una forma de trabajo integrada, aspecto esencial cuando se trabaja desde la óptica del género.

Durante 2011 se han puesto en marcha otros proyectos relacionados con la incorporación del enfoque de género en el diseño urbano, como el Estudio sobre la seguridad de las mujeres en el Espacio Público del “Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid”, que consiste en un análisis sobre la seguridad desde la óptica de las mujeres en dos barrios de la capital.

Además la Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha participado, dentro de la Acción Estratégica de Intervención para la Revitalización del barrio de Pez-Luna que lidera la EMVS, en las numerosas reuniones de trabajo y de coordinación con el Equipo Técnico, enfocadas a la consecución de los objetivos previstos, así como las medidas planteadas que han quedado plasmadas en el Documento de Propuestas, a presentar a la “Mesa de Rehabilitación del ARI Pez-Luna”.



# ***Departamento de Inmigración***

Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades

### **3. DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN.**

El Departamento de Inmigración tiene asignadas las funciones siguientes:

- a) Dirección y coordinación de las actuaciones del Área de Gobierno en materia de Inmigración.
- b) Elaboración del Plan Local de Integración, actualmente denominado “Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural” y su puesta en marcha y evaluación continua.
- c) Desarrollo y puesta en marcha de proyectos dirigidos a la integración de los inmigrantes en el municipio de Madrid.

Para el cumplimiento de estas funciones el Departamento de Inmigración cuenta con un equipo de 13 profesionales, distribuidos en una Jefatura de Departamento, dos Secciones y una Unidad.

#### **3.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL COLECTIVO DE ORIGEN EXTRANJERO EN MADRID.**

A 31 de diciembre de 2011, el municipio de Madrid, alberga a 502.932 personas extranjeras empadronadas, el 15,5% del total de la población madrileña. Con respecto a 2010, el número de personas extranjeras ha decrecido en 71.937 personas, es decir, un 13,69%.

##### **3.1.1. DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN EXTRANJERA POR DISTRITOS.**

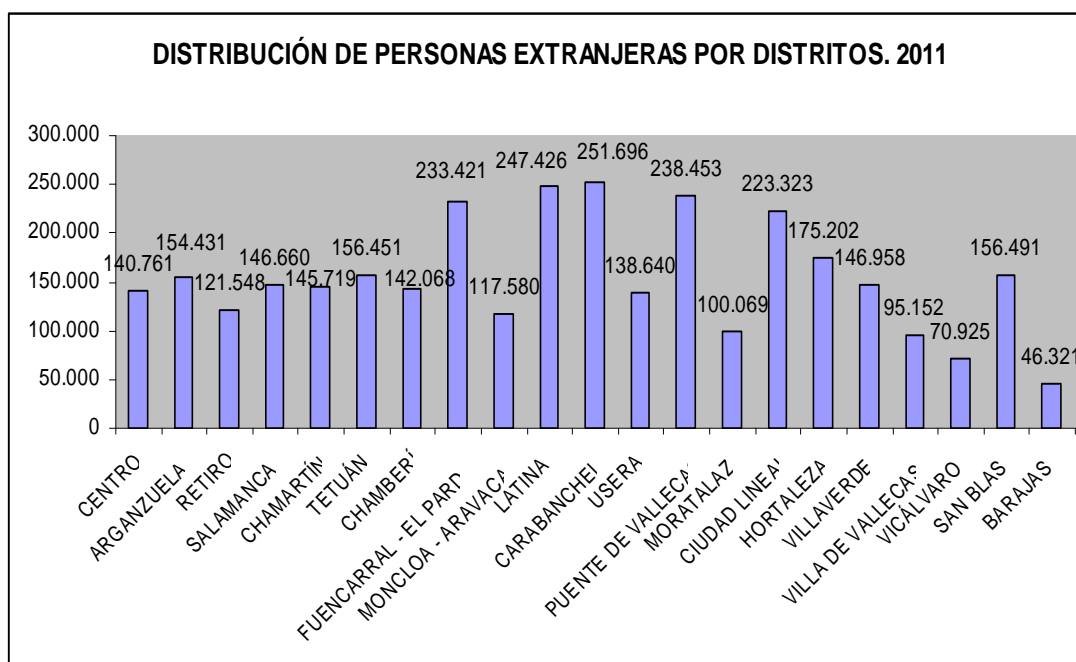
La concentración de la población extranjera corresponde, en términos absolutos, a los distritos de Carabanchel (52.283), Puente de Vallecas

(43.657), Latina (42.745), Ciudad Lineal (35.668), Centro (34.788), Tetuán (32.194) y Villaverde (31.254). En estos siete distritos vive el 54,19% de los empadronados extranjeros.

En términos relativos, los distritos en los que es mayor el peso de la población extranjera respecto al conjunto de sus vecinos son: Centro (24,7%), Usera (22,2%), Villaverde (21,3%), Carabanchel (20,8%) y Tetuán (20,6%).

Los distritos con menor población inmigrante en términos absolutos son, Barajas, Moratalaz, Retiro y Vicálvaro y en términos relativos son, Retiro, Fuencarral – El Pardo, Moratalaz y Chamartín.

El siguiente gráfico ilustra la distribución de la población extranjera por distritos:



El fenómeno de la inmigración en Madrid comenzó teniendo un carácter mayoritariamente femenino. No obstante, desde el año 2000 esta tendencia ha ido cambiando y en la actualidad la distribución entre sexos en la población extranjera es bastante equilibrada dado que el ratio de feminidad se sitúa en el 109,2.

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 30 a 39 años donde se ubica el 30,21% de personas extranjeras.

Los niños y niñas inmigrantes en edad escolar (menores de 16 años) han alcanzado en 2011 la cifra de 63.858, lo que representa el 13,8 % de la población escolar.

Por zonas geográficas, el colectivo más representado es el de las personas procedentes de América Latina y Caribe, que suponen el 50,79% de los extranjeros residentes en Madrid, seguidos por europeos, asiáticos y africanos.

En Madrid conviven más de 180 nacionalidades distintas.

### **3.2. II PLAN MADRID DE CONVIVENCIA SOCIAL E INTERCULTURAL. MARCO TEÓRICO.**

A la vista de los datos expuestos, la convivencia y la apertura se presentan, por tanto, como rasgos inseparables. Para ello, el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y desarrollado un modelo específico de acción pública en materia de inmigración, que arranca con el I Plan Madrid de Convivencia

Social e Intercultural y continúa en este II Plan, y que se ha denominado “modelo de la convivencia”.

El modelo de la convivencia intercultural que se incluye en el II Plan parte de 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 los inmigrantes a la sociedad madrileña, su inclusión en igualdad de derechos, la asunción de deberes y responsabilidades y el desarrollo de oportunidades.

Desde esa perspectiva, el proceso de integración se convierte así en un elemento clave a la hora de definir las políticas de intervención orientadas a garantizar el conocimiento del idioma, la información, la inserción laboral, la asistencia jurídica y el acceso a los servicios públicos generales, entre otras.

### **3. Principio de Convivencia Intercultural.**

Una vez superados los estadios anteriores, se hace preciso que se establezca la comunicación a la que se ha hecho referencia. Esa comunicación implica comprometer a los diferentes agentes, entidades e

instituciones sociales para que participen como actores cualificados en la elaboración, ejecución y seguimiento de las actuaciones programadas por el Plan. Para ello, se requiere la existencia de instituciones y mecanismos de participación en los que todos los madrileños se encuentren, dialoguen y debatan sobre los asuntos comunes que les afectan.

Los principales **Ejes Estratégicos del II Plan Madrid** son:

⇒ Ejes Estratégicos Materiales:

1. Orientación para la inserción laboral. Este Plan contempla medidas concretas dirigidas a la población inmigrante que se encuentra sin empleo con el fin de orientarles hacia otros sectores laborales y ofrecerles formación adecuada para su inserción laboral.
2. Lucha contra el racismo, la xenofobia y la intolerancia. Hasta la fecha actual, la Ciudad de Madrid se caracteriza por ser una ciudad abierta a otras culturas. No obstante, y aunque las acciones racistas o xenófobas ocurridas en Madrid han sido fenómenos aislados, es necesario actuar de manera contundente, por lo que este II Plan se compromete a diseñar indicadores y acciones orientadas a detectar y prevenir el racismo en la ciudad.
3. Fomento de la integración social y la convivencia. En esta segunda edición del Plan Madrid se pondrá especial énfasis en el trabajo de dinamización en los espacios públicos como una manera de reforzar la convivencia intercultural.

⇒ Ejes Estratégicos Técnicos:



1. Flexibilidad y adecuación de los recursos y servicios a las necesidades detectadas.
2. Coordinación que favorezca la optimización de los recursos y servicios.

### **3.2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Se enumeran a continuación los objetivos específicos del marco operativo, las líneas de actuación para dar cumplimiento a dichos objetivos y las medidas concretas que se aplicarán durante el período 2009-2012.

Los objetivos del II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural 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** que se enumeran a continuación:

- 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.

### **3.2.2. INFORMACIÓN Y ANÁLISIS.**

#### **3.2.2.1 OBSERVATORIO DE LAS MIGRACIONES Y DE LA INTERCULTURALIDAD DE LA CIUDAD DE MADRID.**

El Departamento de Inmigración a través del Observatorio se encarga de gestionar el conocimiento sobre el fenómeno de la inmigración en la Ciudad de Madrid.

Sus objetivos son analizar y evaluar la realidad de este fenómeno migratorio y las pautas de convivencia en el municipio de Madrid, realizando informes y documentos sobre esta materia, así como impulsar, fomentar y dinamizar a los diferentes agentes sociales a través de sus funciones de apoyo al Foro Madrid y su Secretaría Técnica.

La documentación se difunde a través de la página municipal [www.munimadrid.es/inmigracion](http://www.munimadrid.es/inmigracion) y su actualización es continua.

Esta actividad se desarrolla en las siguientes áreas:

⇒ **Área de Estadística.**

El Área de Estadística centra su trabajo en el seguimiento y actualización de los datos estadísticos que existen sobre la población extranjera, obtenidos tanto de fuentes primarias como secundarias.

Su objetivo es realizar análisis e interpretaciones de datos sociodemográficos, sociológicos, educativos y de atención social, elaborando informes sobre la participación e integración de los diversos colectivos con el fin de conocer en profundidad el fenómeno migratorio.

En 2011 se han publicado los siguientes documentos:

- *21 Informes de distrito* en los que se ofrece información de interés para cada uno de los distritos, características sociodemográficas, datos del mercado de trabajo, recursos existentes a disposición de la ciudadanía.
- *Informe Anual* donde están recogidos los principales cambios sociodemográficos globales de la ciudad de Madrid.

⇒ **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 (planes de trabajo, elaboración de informes, difusión de noticias e información, etc.).
- Informativas.

⇒ **Página Web.**

La información del Observatorio se ubica en la URL del Ayuntamiento de Madrid, con actualización continua. Constituye un espacio virtual de intercambio de información y una puerta de acceso a todas sus áreas, estudios y publicaciones.

Actualmente se puede acceder a su información y al órgano a él vinculado (Foro Madrid) a través de la página web del Departamento de Inmigración [www.munimadrid.es/inmigracion](http://www.munimadrid.es/inmigracion) y de su propia dirección web: [www.munimadrid.es/foromadrid](http://www.munimadrid.es/foromadrid)

⇒ **Publicaciones.**

Durante 2011 se han realizado las siguientes publicaciones:

PUBLICACIONES	NÚMEROS PUBLICADOS
PUBLICACIÓN ESTADÍSTICA DE CARÁCTER DISTRITAL. SEPARATAS DISTRITALES	21
PUBLICACIÓN INFORME ANUAL DE MAGNITUDES BÁSICAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

### 3.2.2.2 LÍNEA MADRID.

Línea Madrid es un servicio integral de información general del Ayuntamiento de Madrid. Se presta de forma integrada a través de tres canales disponibles para el ciudadano como son:

- Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC).
- Teléfono 010.
- [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es).

El servicio ha facilitado información general sobre servicios e infraestructuras de la ciudad y ha permitido realizar gestiones de interés para las personas inmigrantes que residen en la ciudad de Madrid, tales como peticiones de volantes y certificados de empadronamiento, pago de impuestos y tasas municipales, descarga de documentos oficiales, acceso a los servicios sociales, información para la escolarización de menores y otros trámites administrativos relacionados con cualquier Área de Gobierno del Ayuntamiento.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha establecido con Línea Madrid una estrecha coordinación con el fin de ofrecer información actualizada sobre todos los recursos, servicios, gestiones y trámites relacionados con cuestiones que afectan directa o indirectamente a la población inmigrante.

### **3.2.2.3 ESPACIO WEB DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE INMIGRACIÓN.**

Internet es en la actualidad una poderosa herramienta de comunicación e información. Por este motivo, la web municipal [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es) cuenta con un espacio concreto de información sobre las políticas y servicios municipales en materia de inmigración e interculturalidad.

Durante 2011, se ha procedido a la revisión y actualización de toda la información referente a todos los servicios y recursos que integran el II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural.

En este espacio web, se ofrece a la ciudadanía no sólo información sobre los servicios municipales en materia de inmigración, sino que también se facilita 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 castellano, extranjería y convivencia por la Dirección General de Igualdad de Oportunidades a través las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la

Integración de Personas Inmigrantes y del Servicio de Información y Orientación Jurídica.

3. Información sobre las actividades organizadas por los servicios de Dinamización de Espacios Públicos y de Dinamización Vecinal así como de las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración.
4. Información sobre el proceso electoral 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.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es) Inicio > El Ayuntamiento > Servicios Sociales > Inmigración o la dirección web [www.munimadrid.es/inmigracion](http://www.munimadrid.es/inmigracion).

La tabla siguiente recoge el número de visitas que ha experimentado la página web durante 2011:

<b>DATOS APLICACIÓN ESTADÍSTICAS DE MUNIMADRID WEBTRENDS (Periodo del informe: 01/01/11- 31/12/11)</b>		
<b>INFORMACIÓN EN WEB</b>	<b>VISITAS</b>	<b>VISUALIZACIONES</b>
<a href="http://www.munimadrid.es/inmigracion">http://www.munimadrid.es/inmigracion</a>	7.913	11.749
Madrid Convive	13.341	18.428
Guía de recursos para la población inmigrante	6.972	13.713
Encuesta de la Convivencia 2009 (518 Kbytes pdf)	66	72
II Plan Madrid Convivencia Social e Intercultural (2009-2012) (2 Mbytes pdf)	413	471
Guía de la Convivencia 2009 (2 Mbytes pdf)	91	96

<b>TOTAL</b>	<b>28.796</b>	<b>44.529</b>
--------------	---------------	---------------

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

<b>INFORMACIÓN WEB DE INMIGRACIÓN 01/01/2011 - 31/12/2011</b>				
<b>Tipo de Información</b>	<b>Altas de Contenidos</b>	<b>Modificaciones de Contenidos</b>	<b>TOTAL de Contenidos</b>	<b>Bajas</b>
ENTIDADES Y ORGANISMOS	-	41	41	-
ACTIVIDADES	360	414	774	315
CAPÍTULOS	119	172	291	-
COLECCIONES	11	25	36	-
CONTENIDOS GENÉRICOS	2	-	2	-
EDICIONES / PUBLICACIONES	-	-	0	-
ESPECIALES INFORMATIVOS	-	7	7	-
FICHEROS / DOCUMENTOS	187	22	209	-
PROMOCIONALES	-	-	-	-
TRÁMITES	-	-	-	-
EVENTOS	122	170	292	-
<b>SUBTOTAL</b>	<b>801</b>	<b>851</b>	<b>1.652</b>	<b>315</b>
RESTO	7	78	85	-
<b>TOTAL</b>	<b>808</b>	<b>929</b>	<b>1.737</b>	<b>315</b>

### **3.2.2.4 OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE.**

Las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de la población inmigrante son un instrumento básico, concebido en el II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural, dirigido a proporcionar información general sobre Madrid, sus servicios y sus recursos sociales, así como instrumentos que facilitan la integración social de las personas



inmigrantes, contribuyendo a la construcción de la sociedad madrileña sobre la base de la convivencia social e intercultural.

Los objetivos específicos de las Oficinas son los de proporcionar información general sobre los servicios y los recursos existentes en la ciudad de Madrid; informar sobre los trámites necesarios para la gestión de la documentación pertinente en materia de extranjería; formar en español a los extranjeros que lo precisen; 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 precisen.

Durante los primeros once meses del 2011 las Oficinas Municipales han sido las que habitualmente han venido desarrollando su labor durante los últimos años desde los distritos de Centro y Carabanchel, sitas en:

- Oficina Centro: C/ San Nicolás, 15
- Oficina Carabanchel: C/ Oca, 68.

Desde diciembre de 2011 el Ayuntamiento cuenta con dos Oficinas Municipales nuevas que han venido a sustituir a las ubicadas en el distrito Centro y Carabanchel:

- Oficina Norte: C/ Bravo Murillo,133, CV C/ Juan Pantoja,3.
- Oficina Sur: C/ General Ricardos, 93.

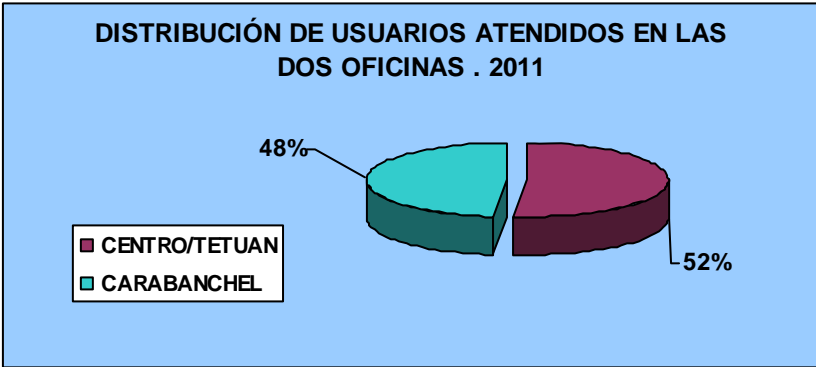
Las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante cuentan con un equipo humano formado por:

<b>PERSONAL DE LAS OFICINAS 2011</b>	
<b>PROFESIONAL</b>	<b>Nº</b>
Coordinadora de las Oficinas	1
Coordinadora del Servicio de Orientación Laboral	1
Técnicos de Atención general y orientación laboral	5
Técnicos de Educación (profesores de español)	4
Técnicos del Servicio de Orientación Laboral	2
Auxiliares Administrativos	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

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

Durante el 2011 se han atendido desde el servicio de información y orientación de las oficinas un total de 31.724 consultas relacionadas con información y orientación general, prestándose esta atención a un total de 14.741 personas.

<b>PERSONAS ATENDIDAS POR LAS OFICINAS. 2011</b>	
<b>Oficinas</b>	<b>Nº Personas Atendidas</b>
CENTRO / TETUÁN	7.618
CARABANCHEL	7.123
<b>TOTAL</b>	<b>14.741</b>



En relación al sexo la distribución de las personas atendidas ha sido la siguiente:

<b>Nº DE PERSONAS ATENDIDAS POR SEXO. 2011</b>	
<b>Sexo</b>	<b>Nº Atendidos/as</b>
MUJERES	7.827
HOMBRES	6.914
<b>TOTAL</b>	<b>14.741</b>

Sigue siendo algo más numerosa la demanda realizada a este servicio por parte de las mujeres.



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

<b>EDADES DE LOS USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN. 2011</b>	
<b>Edad</b>	<b>Usuarios/as</b>
< 18 años	52
18-30 años	3.802
31-50 años	9.738
51-65 años	1.009
> 65 años	140
<b>TOTAL</b>	<b>14.741</b>

Por nivel de estudios destaca la presencia de usuarios/as con formación en educación equivalente a educación secundaria:

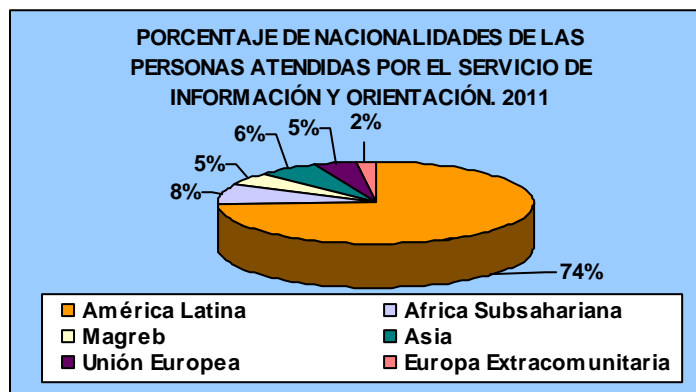
<b>NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN. 2011</b>	
<b>Nivel de Estudios</b>	<b>Nº Usuarios/as</b>
Educación Primaria	1.294
Educación Secundaria	8.443
Bachillerato	2.602
Formación Profesional	947
Formación Universitaria	1.297
No consta	158
<b>TOTAL</b>	<b>14.741</b>

Por situación administrativa de los alumnos/as que han asistido a las clases se observa una mayor presencia de personas en situación irregular:

<b>SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN. 2011</b>	
<b>Situación Administrativa</b>	<b>Nº Usuarios/as</b>
Irregular	4.015
Autorización Residencia	467
Autorización Residencia y Trabajo	8.592
Régimen Comunitario	1.327
Estudiante	232
Otras	108
<b>TOTAL</b>	<b>14.741</b>

Por zonas geográficas de los usuarios/as que han demandado información y orientación se observa una mayor presencia de personas procedentes de América Latina:

<b>NACIONALIDADES DE LOS USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN. 2011</b>	
<b>Nacionalidad</b>	<b>Nº Usuarios/as</b>
AMÉRICA LATINA	10.989
ÁFRICA SUBSAHARIANA	1.147
MAGREB	705
ASIA	898
EUROPA COMUNITARIA	687
EUROPA EXTRACOMUNITARIA	267
OTROS	48
<b>TOTAL</b>	<b>14.741</b>



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 10.989 usuarios, de los que la nacionalidad más numerosa ha sido la boliviana, seguida por la ecuatoriana, la peruana y la colombiana. Esta secuencia en cuanto al número de personas atendidas sigue en el 2011 la misma pauta ya observada en el año anterior.

La población boliviana se consolida como la más demandante del servicio desplazando, por segundo año consecutivo, al segundo lugar a las personas procedentes de Ecuador que desde la apertura de las oficinas había sido la población demandante de atención más numerosa.

Es importante también la presencia de la población marroquí con 622 usuarios, siendo ésta, la población más numerosa atendida procedente del continente africano.

En cuanto a la población asiática, cabe destacar la atención prestada a las personas procedentes de Filipinas con una demanda de atención de un total de 487 ciudadanos, seguida de la población de China con un total de 133 personas atendidas. Destacar el incremento muy significativo de la demanda realizada a oficinas por parte de población de origen filipino.

Respecto a Europa, la demanda mayor de atención ha sido solicitada por personas procedentes de Rumanía con un total de 233 personas atendidas, seguida de Ucrania con 168 personas atendidas.

La población española también ha mostrado interés en recibir información sobre materias relacionadas con el hecho de la inmigración, habiéndose registrado una demanda por parte de 199 personas; demanda que ha decrecido por vez primera desde la apertura de las Oficinas.

A lo largo del 2011, se han ampliado los contactos con otras entidades de la acción social en el ámbito de la inmigración y se han reforzado los ya establecidos, tanto públicos como privados. El esfuerzo por establecer colaboraciones, ha sido mayor en el caso de Centros de Servicios Sociales y Juntas Municipales próximos a la zona de ubicación de las oficinas municipales.

Además de estos datos hay que tener en cuenta las atenciones prestadas a usuarios dentro del servicio de acceso a internet, que ha permitido a los usuarios de las oficinas poder mejorar su búsqueda activa de empleo. En total se han facilitado un total de 7.110 accesos.

➤ **Atención en Información y Orientación General y 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 numerosas demandas realizadas al servicio relacionadas con asuntos de

interés para la población inmigrante sobre derecho de extranjería y situaciones administrativas tales como: autorizaciones de residencia y trabajo, siendo la información más demandada la que trata sobre las solicitudes de autorización de residencia por circunstancias excepcionales (arraigo social). Le siguen en volumen de demanda las cuestiones relacionadas con usuarios miembros de la Unión Europea, concretamente renovaciones de familiares comunitarios, seguido de los trámites para la reagrupación familiar y solicitudes de nacionalidad.

En relación a información sobre trámites básicos se destacan las informaciones relacionadas con el empadronamiento y solicitud de tarjeta sanitaria. Estos trámites están relacionados con las personas recién llegadas a la ciudad que desconocen el funcionamiento de la sanidad, los servicios sociales, etc.

#### ➤ **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.

Destaca que muchas de las personas que demandan estos recursos, disponen de autorizaciones de residencia y trabajo, pero la pérdida de su empleo les avoca a una situación de gran vulnerabilidad.



Respecto a la población en una situación social más normalizada, las demandas de información se han centrado en acceso a vivienda pública, ayudas al alquiler, etc.

➤ **Información y Orientación en Formación.**

Durante el 2011 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 currículo.

También la demanda de cursos de castellano se ha mantenido alta, informándose sobre los que se imparten en la Oficina, fundamentalmente, y otros, cuando los niveles de los usuarios quedan fuera de los perfiles de los cursos propios.

Se ha mostrado un interés creciente por el taller impartido desde la Oficina sobre homologación de estudios, ya que supone una mejora más para la empleabilidad de los usuarios.

En cuanto en lo referente a escolarización de menores, la demanda se ha mantenido estable, y suele ser solicitada por los padres que acaban de reagrupar a sus hijos o están en proceso y prefieren anticiparse.

➤ **Orientación e Inserción Sociolaboral.**

La situación de crisis económica y como consecuencia, del aumento del desempleo, se ha dejado sentir entre la población inmigrante residente en la

ciudad de Madrid. Esta situación afecta de manera especial a la población inmigrante, ya que, en general, presentan mayores niveles de precariedad en el empleo, menor nivel de ingresos y menor protección social y familiar frente a dificultades.

El aumento de llegada de población extranjera a Madrid se ha ralentizado, ya que la ciudad no ofrece, por la vía de un trabajo bien retribuido y estable, las posibilidades de alcanzar mayores niveles de bienestar.

Pero la población inmigrante tampoco ha vuelto, de forma generalizada, a su lugar de origen. La mayoría de las familias han permanecido en Madrid en espera de un cambio en la situación económica.

En este contexto, la respuesta del Ayuntamiento de Madrid, ha sido la puesta en marcha de un Servicio de Inserción laboral, creado en el último trimestre de 2008 e integrado en las dos Oficinas de Información y Orientación a la Población Inmigrante:

#### Servicio de Información y Orientación para la Inserción Laboral.

Las Oficinas de Información y Orientación para la Población Inmigrante cuentan con un programa de información, orientación e intermediación laboral para el empleo, dirigido especialmente a las personas extranjeras llegadas al municipio. Las personas destinatarias son población migrante en general, es decir: solicitantes de asilo, refugiados, inmigrantes.

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

El Proyecto para la Inserción Sociolaboral tiene como objetivo el desarrollo de acciones que faciliten la integración en el mercado de trabajo de la población inmigrante, que se encuentren en situación o en riesgo de exclusión social, a través del desarrollo de itinerarios de inserción laboral individualizados.

Durante el año 2011, 1.650 personas inmigrantes han participado del programa de seguimiento, desarrollando un total de 2.388 acciones de seguimiento.

El servicio cuenta con una actualizada base que recoge el total de servicios, recursos y entidades que promueven acciones dentro del ámbito laboral y formativo (bolsas de empleo, cursos de formación, talleres BAE, etc.).

El total de entidades son 178, de las cuales, el seguimiento permanente se realiza sobre 92 entidades, ya que 86 de ellas cuentan con actividades permanentes cuyos datos son estables.

#### Datos.

<b>DATOS SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL EN 2011</b>	
ALTAS EN EL SERVICIO DE O. LABORAL	1.465
USUARIOS EN SEGUIMIENTO	1.744
Nº DE SEGUIMIENTOS	2.424
GESTIONES DE SEGUIMIENTO	1.421
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	3.209
TOTAL DE ATENCIONES DEL SERVICIO DE O.L	3.989
TOTAL DE ACCIONES DE SEGUIMIENTO	5.164
TOTAL MAILING	549
DERIVACIONES REALIZADAS DESDE EL SERVICIO	1.546
ENTIDADES TOTALES EN BASE DE DATOS	178
CURSOS Y TALLERES PARA EL EMPLEO	132
TALLERES DE BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO	14

En el año 2011 se han dado de alta, en el programa de inserción laboral del servicio, 1.465 personas (814 hombres y 651 mujeres).

El número total de personas atendidas durante 2011 asciende a 3.209, ya que entre ellas se incluyen usuarios que fueron dados de alta en 2010 y que continúan siendo atendidos por el servicio en acciones de orientación y seguimiento.

Si tenemos en cuenta el lugar de origen, la mayoría procede de Latinoamérica:

<b>ORIGEN DE LAS PERSONAS DADAS DE ALTA EN 2011</b>	
<b>Zona</b>	<b>Nº de Personas</b>
ÁFRICA SUBSAHARIANA	137
AMÉRICA LATINA	1.088
ASIA	39
MAGREB	136
EUROPA EXTRACOMUNITARIA	43
NO CONSTA	22
<b>TOTAL</b>	<b>1.465</b>

En relación a la situación administrativa, una importante mayoría se encuentra en situación regular con autorización de residencia y trabajo, seguida de personas que se encuentran en situación irregular:

<b>DATOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL EN 2011</b>	
ASILO	22
REGULAR CON AUTORIZACIÓN DE ESTUDIANTE	26
REGULAR CON AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA	68
REGULAR CON AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA Y TRABAJO	962
COMUNITARIO	76
IRREGULAR	302
NO CONSTA	9
<b>TOTAL</b>	<b>1.465</b>

En relación al nivel de estudios, una importante mayoría se encuentra bien formada con titulaciones equiparables a bachillerato y educación secundaria:

<b>NIVEL DE ESTUDIOS DE LAS PERSONAS DADAS DE ALTA EN 2011</b>	
SIN ESTUDIOS	22
EDUCACIÓN PRIMARIA	188
EDUCACIÓN SECUNDARIA	314
BACHILLERATO	543
FORMACIÓN PROFESIONAL	156
FORMACIÓN UNIVERSITARIA	197
NO CONSTA	45
<b>TOTAL</b>	<b>1.465</b>

Este programa se ha llevado a cabo, hasta el mes de diciembre, mediante convenio de colaboración con la entidad Comisión Católica Española de Migraciones (ACCEM).

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 alcance de las y los participantes todos los recursos necesarios para la búsqueda de empleo acompañando 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 específica 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 135 acciones formativas dirigidas principalmente a mejorar las capacidades de la población extranjera al objeto de favorecer la inserción laboral y 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 2011 ha sido de 1.461 personas.

## DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PERMANENTES Y TEMPORALES

⇒ Acciones Permanentes

Los Cursos de Inglés y Francés, cuyo objetivo principal es fortalecer el Curriculum Vitae de las personas participantes y generar competencias aptas para la consecución de un puesto de trabajo. En un inicio tenían una duración de un mes pero a partir del mes de julio se pasó a dos meses intensivos por cada uno de los idiomas. Asimismo, desde el mes de julio se inició el taller de Inglés para Hostelería.

La Homologación de Titulaciones es una acción más utilizada como una herramienta más para la mejora de la competitividad profesional de los usuarios.

Los Talleres de Búsqueda Activa de Empleo, responden a las necesidades identificadas en los usuarios atendidos en el servicio de información y orientación laboral. En el primer semestre de 2011 los talleres han tratado de dar respuesta a dos cuestiones básicas:

- La búsqueda de empleo por Internet.
- Situación del mercado. Herramientas y fuentes para la búsqueda de empleo.

En el mes de junio los talleres han afrontado dos nuevos retos:

- Habilidades Sociales para la búsqueda de empleo.
- Elaboración del Curriculum Vitae.

Se llevan a cabo dos talleres por mes, respondiendo cada uno a cada una de las demandas.

Talleres de Iniciación a la Informática y Apertura de Cuentas de E-mail. Todos ellos dirigidos a dotar a aquellos usuarios que carecen de habilidades informáticas, con capacidades básicas que les permitan acceder a la búsqueda de empleo y a recursos básicos para el mundo laboral.

Talleres en Materia de Extranjería: orientados a informar y difundir los procedimientos e instrucciones necesarios en materia de extranjería para la renovación de la autorización de residencia y trabajo, arraigo social y nacionalidad. Su objetivo último es evitar, en la medida de lo posible, casos de irregularidad sobrevenida y sus consecuencias sociales.

⇒ Acciones Puntuales

Destinadas a proporcionar información y asesoramiento útil y práctico en cuestiones de extranjería, educación financiera, asociacionismo, habilidades sociales en la búsqueda y mantenimiento del empleo; conocer las demandas y oportunidades del contexto laboral; cuestiones relacionadas con derechos y deberes laborales, permisos y autorizaciones para acceder al empleo.

Se articulan en dos versiones:

1. Sesiones puntuales de una duración media de 2 horas. La periodicidad se establece en función de la disponibilidad de las entidades colaboradoras, con carácter general se realizan cuatro sesiones al mes.
2. Cursos de duración superior al día. Los cursos han tratado la opción del Autoempleo, como recurso para la inserción laboral.



RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS REALIZADAS DESDE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE DURANTE EL AÑO 2011:

TÍTULO DEL CURSO	EDICIONES	ASISTENTES
CREACIÓN PAGINAS WEB. AUTOEMPLEO	2	16
TALLER DE EMPLEO. COMO EXPORTAR DESDE MI PAÍS	3	51
TALLER DE EMPLEO. PLAN DE NEGOCIO	2	27
TALLER DE EMPLEO. PONER EN MARCHA MI NEGOCIO	3	53
AUTOEMPLEO	1	23
TALLER DE EMPLEO. VENTA ON LINE	1	5
TALLER DE EMPLEO. CREACIÓN WEB Y VENTA ON LINE	1	12
TALLER DE EMPLEO. MOTIVACIÓN A LA COOPERATIVA	1	3
FINANCIACIÓN AUTOEMPLEO (AGENCIA DE EMPLEO)	1	17
INFORMÁTICA. CORREO ELECTRÓNICO	12	45
INFORMÁTICA BÁSICA	4	18
INFORMÁTICA INICIAL	6	31
TALLER DE EMPLEO. TU CV EN INTERNET	2	14
TALLER DE EMPLEO. BAE PLATAFORMA DE EMPLEO ON LINE	1	3
TALLER DE EMPLEO. MERCADO LABORAL (BAE ACCEM)	7	65
TALLER DE EMPLEO. INTERNET HERRAMIENTA (BAE ACCEM)	6	54
TALLER DE EMPLEO. CUALIFICACIONES PROFESIONALES	1	14
FORMACIÓN PARA EL EMPLEO ALAMEDILLAS (BAE)	1	14

INGLES HOSTELERÍA	5	77
INGLES BÁSICO	5	72
FRANCÉS BÁSICO	6	112
CURSO DE INGLES NIVEL BÁSICO	5	69
CURSO DE INGLES NIVEL MEDIO MAÑANAS (ENTIDAD ERA)	6	71
CURSO DE INGLES NIVEL MEDIO TARDES (ENTIDAD ERA)	8	88
CURSO DE HOMOLOGACIÓN	11	139
CURSO LEGISLACIÓN EN MATERIA DE EXTRANJERÍA. DERECHOS Y DEBERES ANTE EL DESPIDO	1	9
CURSO LEGISLACIÓN EN MATERIA DE EXTRANJERÍA ADQUIRIR LA NACIONALIDAD	11	162
CURSO LEGISLACIÓN EN MATERIA DE EXTRANJERÍA. ARRAIGO SOCIAL	11	82
CURSO LEGISLACIÓN EN MATERIA DE EXTRANJERÍA. PREAGRUPACIÓN FAMILIAR	2	22
CURSO LEGISLACIÓN EN MATERIA DE EXTRANJERÍA. RENOVACIÓN PERMISOS	9	93
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>1.461</b>

Formación en lengua española: se desarrolla en el apartado B.4.2..

### **3.2.2.5 SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA EN MATERIA DE EXTRANJERÍA DE MADRID (SOJEM).**

Este servicio se inició en septiembre de 2008 como un compromiso del Ayuntamiento con el Plan de Acción de Lucha contra el Racismo y la Intolerancia, aprobado en abril de 2008 por el Foro Madrid de Diálogo y Convivencia, dando cumplimiento así a uno de los tres objetivos del Plan: facilitar la denuncia y el acceso a cualquier persona víctima de actos racistas

y discriminatorios por su origen extranjero o raza, para de este modo garantizar un cumplimiento estricto de la Ley. Este aspecto junto con el trabajo de prevención y la protección de las víctimas son los elementos esenciales para paliar y corregir hechos racistas, xenófobos e intolerantes.

Con este servicio, al que puede asistir cualquier personal que precise asesoramiento en materia de extranjería o en supuestos de discriminación e intolerancia, se garantiza el acceso de la población extranjera a los Servicios Sociales en igualdad de condiciones con la población autóctona, tal y como se recoge en el Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural del Ayuntamiento de Madrid. 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 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.

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 sobre materias de extranjería (ley de extranjería, arraigo social, reagrupación familiar y menores extranjeros...), sobre discriminación (detección y diagnóstico de la

discriminación, racismo y trata de personas con fines de explotación sexual, entre otras), así como actividades de sensibilización.

Durante el año 2011, han estado adscritos al servicio un coordinador y diecinueve juristas del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, especializados en materia de extranjería y discriminación.

#### DATOS ATENCIÓN JURÍDICA EN MATERIA DE EXTRANJERÍA.

Durante el año 2011, se han atendido un total de 13.156 consultas que han abordado los siguientes temas:

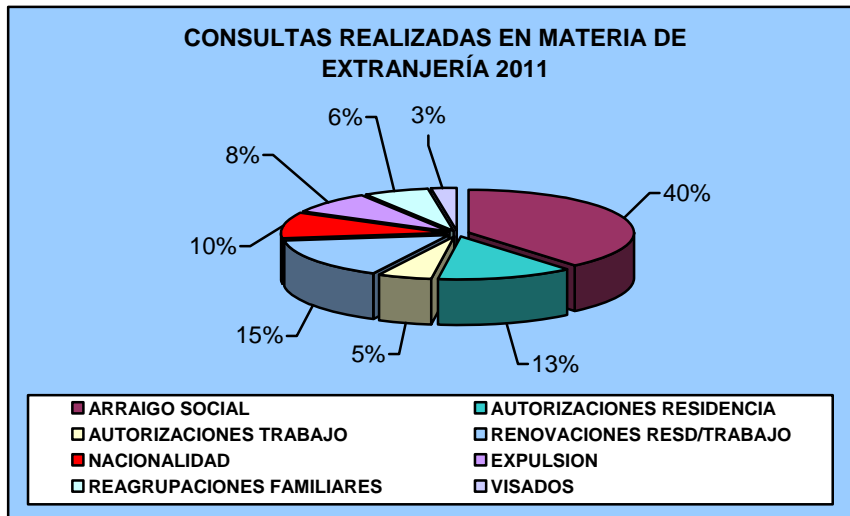
- Autorizaciones de residencia y trabajo.
- Renovaciones de residencia y trabajo.
- Arraigo social.
- Reagrupación familiar.
- Asilo, visados, nacionalidad y expulsión.
- Otros (Laboral, penal, civil, contencioso-administrativo, etc.).

Se ha atendido a un total de 8.297 usuarios/as durante el 2011.

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

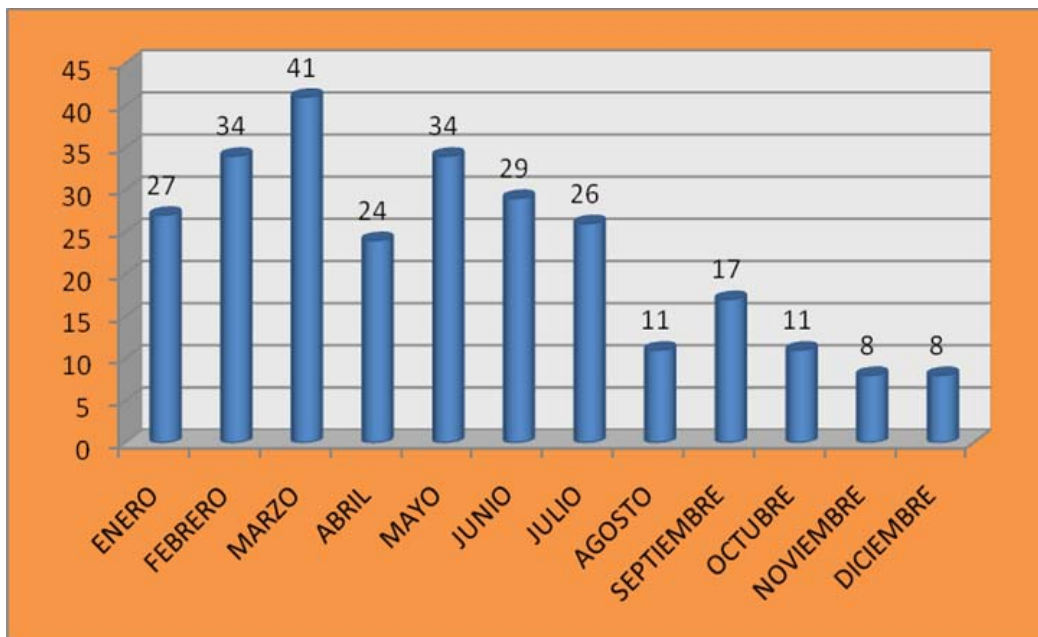
<b>Nº DE CONSULTAS ATENDIDAS EN MATERIA DE EXTRANJERÍA. 2011</b>	
<b>Materia de Consulta</b>	<b>Nº Consultas</b>
ARRAIGO SOCIAL	3.576
AUTORIZACIONES DE RESIDENCIA	1.217
AUTORIZACIONES DE TRABAJO	499
RENOVACIONES RESIDENCIA	716
RENOVACIONES TRABAJO	695
SANCIONADOR	479
EXPULSIÓN	761
NACIONALIDAD	902
REAGRUPACIONES FAMILIARES	579
COMUNITARIOS	801
VISADOS	241
ASILO	42
OTROS EXTRANJERÍA	811
OTROS (DERECHO LABORAL, CONTENCIOSO- ADMINISTRATIVO, CIVIL, PENAL, ETC.)	1.837
<b>TOTAL CONSULTAS</b>	<b>13.156</b>

La demanda de orientación más frecuente ha sido la relacionada con autorizaciones de residencia por causas excepcionales, sobre el procedimiento de arraigo social, las consultas relacionadas con renovaciones de residencia y de trabajo, autorizaciones y temas relacionados con nacionalidad, expulsión y reagrupaciones familiares.



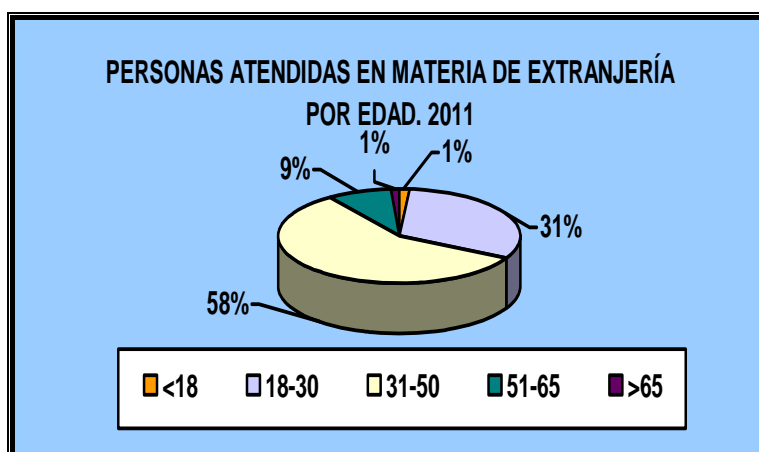
Desde el servicio se ha prestado asesoramiento sobre justicia gratuita en los casos en que esta ha sido necesaria, y cuando se ha contado con los requisitos legalmente establecidos.

Se han atendido un total de 270 solicitudes de justicia gratuita durante el año 2011:



Por edades destaca la demanda realizada por parte de las personas que se sitúan en la franja de población de edad adulta y edad adulta joven:

<b>Nº DE PERSONAS ATENDIDAS EN MATERIA DE EXTRANJERÍA POR EDAD. 2011</b>	
<b>Rango de Edad</b>	<b>Nº Personas</b>
Menor de 18	120
18-30	2.589
31-50	4.786
51-65	718
Más de 65	84
<b>TOTAL USUARIOS/AS</b>	<b>8.297</b>



Respecto a las nacionalidades la demanda de atención al servicio ha sido numerosa por parte de ciudadanos de América Latina con un total de 6.349 usuarios/as atendidos.

Destaca, por su número, la atención que ha recibido la población de Bolivia, con un total de 1.756 usuarios/as atendidos, seguida por la procedente de Ecuador, con 1.159. También significativa ha sido la atención prestada a las

personas procedentes de Paraguay (608), Perú (577), Colombia (547), República Dominicana con 347 usuarios y Brasil, con 246 atendidos durante el año.

Un total de 967 personas procedentes del continente africano han sido atendidas, distribuida esta atención en una treintena de países, siendo las personas procedentes de Marruecos quienes mayor uso han hecho del servicio, con un total de 482 personas atendidas, seguido de las nigerianas con 89 personas atendidas y la población senegalesa, con 68 atenciones.

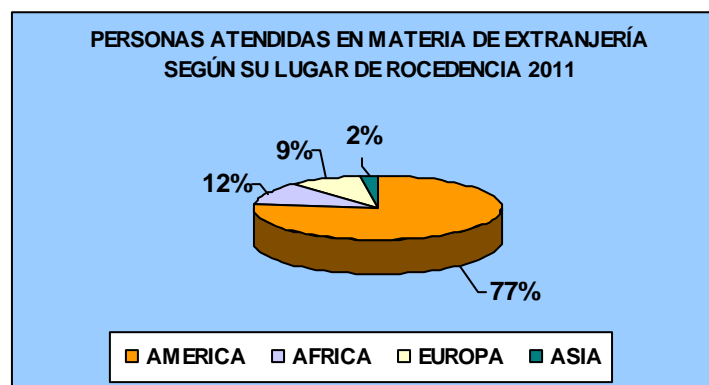
Los ciudadanos de la Unión Europea y de la Europa extra-comunitaria también ha utilizado este recurso municipal para resolver sus dudas respecto a temas de derecho de extranjería.

El servicio también ha asesorado a un total de 785 personas procedentes de la Europa Comunitaria. No obstante, las consultas más numerosas han sido las realizadas por ciudadanos de nacionalidad española, un total de 459 personas interesadas sobre asuntos relacionados con la extranjería, seguidos de personas de origen ucraniano, con un total de 95 y rumanos, con 86 consultantes.

El número de consultas por parte de personas de origen asiático ascendió a 187, las atenciones prestadas a las personas procedentes de Bangladesh, 56 personas atendidas, 29 personas atendidas procedentes de Filipinas y 18 de China.

El siguiente gráfico muestra los diferentes porcentajes en virtud de la procedencia de las personas que han solicitado atención al servicio de orientación jurídica en materia de extranjería:

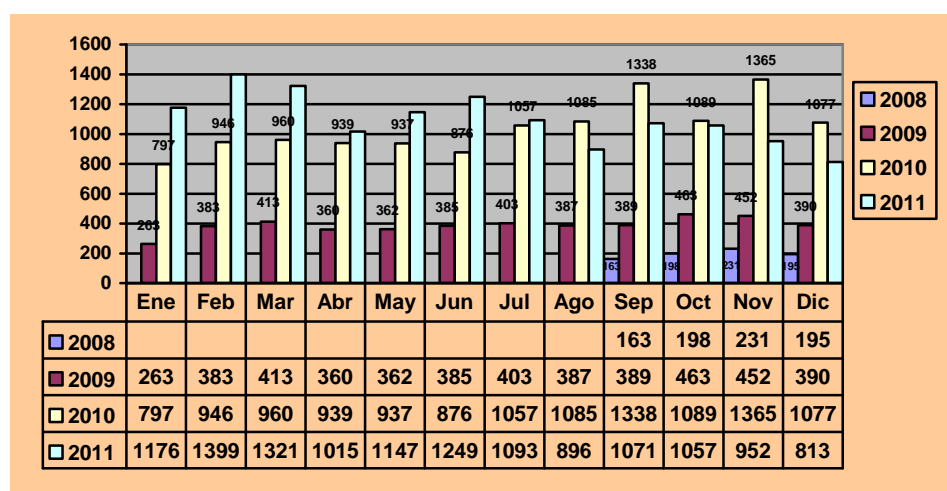




El grupo de nacionales más numeroso atendido sigue siendo el de las personas procedentes de Bolivia, quienes representan algo más del 22 % del total de personas atendidas durante el año 2011 en los diferentes servicios con un total de 1.756 personas atendidas.

### EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA DESDE SU PUESTA EN FUNCIONAMIENTO (2008-2011).

Desde septiembre de 2008, el servicio de orientación jurídica se va implantando progresivamente en la administración municipal, y ha realizado una continuada labor de difusión e información entre los usuarios de los centros de servicios sociales, así como a los profesionales de los mismos.



Durante el primer semestre del año 2011, se ha apreciado un incremento del número de consultas y atenciones en el SOJEM. Se ha debido a las acciones de difusión llevadas a cabo por parte del Departamento de Inmigración en colaboración con el Colegio de Abogados de Madrid y los Servicios Sociales Municipales.

#### SESIONES INFORMATIVAS A USUARIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.

Desde el servicio municipal de orientación jurídica en materia de extranjería, se han realizado charlas sobre arraigo social dirigidas a población inmigrante usuaria de los Centros de Servicios Sociales municipales a cargo del letrado titular del servicio, siendo de interés para los diferentes distritos donde se han llevado a cabo.

#### RESOLUCIÓN DE CONSULTAS EN MATERIA DE EXTRANJERÍA A PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.

Desde el Departamento de Inmigración se ha establecido un canal de comunicación directo, vía correo electrónico, para la resolución de consultas formuladas por los profesionales de los centros a los letrados del servicio. Se han atendido de esta manera, un total de 38 consultas sobre la materia objeto del servicio, formuladas por los trabajadores/as sociales de los Centros de Servicios Sociales Municipales y recursos propios del Plan Madrid, a los que se les ha dado una respuesta especializada en un tiempo no superior a las 48 horas, de igual manera el canal de comunicación empleado ha sido el correo electrónico.

Todos los servicios están destinados tanto a población autóctona como extranjera.

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.

### **3.2.2.6 SERVICIO DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN.**

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

Se ha proporcionado a los centros de atención a población inmigrante recogidos en el II Plan de Convivencia Social e Intercultural, así como a los Centros de Servicios Sociales Municipales y otros servicios de atención especializada de competencia municipal, un dispositivo consistente en un teléfono inalámbrico o de doble auricular.

Desde la Dirección General se han coordinado acciones conjuntas con las Oficinas de Información y Orientación y 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 2011 se han realizado un total de 695 servicios de interpretación y 39 traducciones de documentos en 56 Centros. Lo que representa la prestación de un total de 734 servicios.

Se han empleado un total de 28 lenguas e idiomas.

A continuación se detalla las diferentes prestaciones del servicio por idiomas:

LENGUA / IDIOMA	INTERPRETACIÓN	TRADUCCIÓN
ÁRABE	13	6
ÁRABE ESTANDAR	18	-
ÁRABE MARROQUÍ	26	2
ALEMÁN	1	-
BEREBER	3	-
BÚLGARO	112	6
CHECO	15	-
CHINO	4	7
CHINO MANDARÍN	59	1
ESLOVACO	1	-
FRANCÉS	13	8
HINDI	2	-
HÚNGARO	3	-
INGLÉS	41	12
ITALIANO	2	-
JAPONÉS	3	-
LETÓN	6	-
MONGOL	28	3
PERSA	5	-
POLACO	34	4
PORTUGUÉS	1	1
PULAR	11	-
PUNJABI	1	-
RUMANO	88	6
RUSO	33	4
TAGALO	1	-
UCRANIANO	16	1
URDU	4	-
<b>TOTAL</b>	<b>544</b>	<b>61</b>

### 3.2.2.7 CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE INMIGRACIÓN.

El **Centro de Documentación** es un espacio de catalogación, archivo y consulta de textos y materiales especializados en el campo de las migraciones.

El principal objetivo del centro de documentación es el mantenimiento y actualización del fondo documental del Observatorio sobre temas referidos a la migración, cooperación internacional y codesarrollo con el fin de servir de referencia para el personal de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades y para el público en general.

### 3.2.3. ACOGIDA

Los servicios de acogida están destinados a proporcionar alojamiento y atención a las necesidades básicas a personas de origen extranjero que carecen de recursos económicos o sociales que les permitan llevar un estilo de vida normalizado. El desconocimiento de los recursos existentes, las dificultades con el idioma, la situación administrativa irregular o la falta de recursos sobrevenidas por el desempleo sitúa con frecuencia a estas personas en riesgo de exclusión social.

Los servicios de acogida del II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural, además de atender a las necesidades prioritarias, realizan itinerarios de inserción laboral y social personalizados para lograr la plena inserción en la sociedad madrileña. Su objetivo final, de acuerdo con el

principio de integración activa del plan, 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 integral 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 al usuario/-a 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 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 todas 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, castellano, cultura española, búsqueda activa de empleo, Internet, etc.

También, las entidades gestoras de los servicios de acogida trabajan en la creación y mantenimiento de redes de empleo, y 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 realizan todos los trámites necesarios para regularizar la situación administrativa de las personas acogidas o se deriva a los usuarios 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:

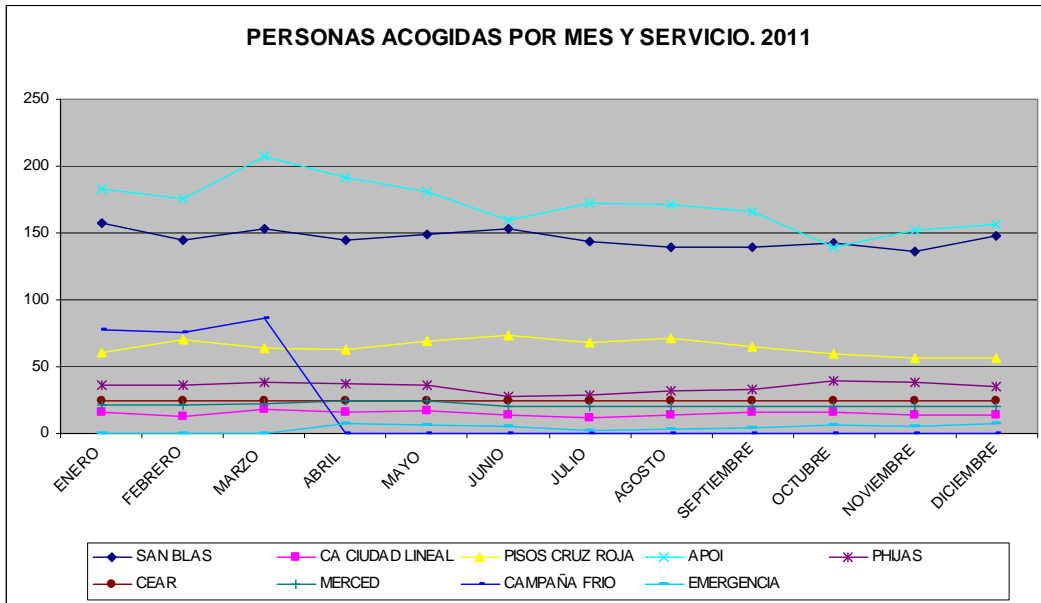
- Información y orientación en materia de vivienda.

- Apoyo, acompañamiento e intermediación en alquileres.
- Ayudas económicas para apoyar la independencia de los servicios.

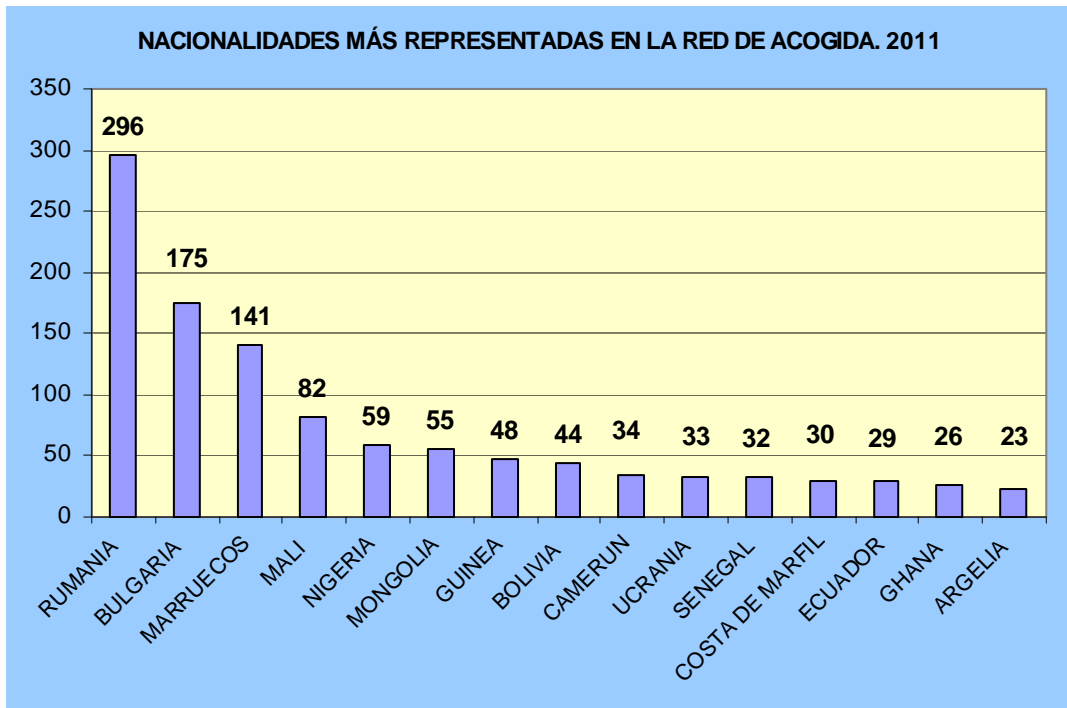
Durante 2011, han sido alojadas **1.490** personas. La cifra total de personas atendidas por los servicios de la Red de Acogida del II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural, incluyendo centros de día y comedor, ha ascendido a 8.817.

<b>NÚMERO DE PERSONAS ACOGIDAS EN 2011</b>	
<b>SERVICIO</b>	<b>Nº DE ACOGIDOS</b>
CENTRO DE ACOGIDA "SAN BLAS"	482
PROGRAMA ACOGIDA FAMILIAS EXTRANJERAS	159
CAMPAÑA CONTRA EL FRÍO	120
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES	518
CENTRO ACOGIDA "CIUDAD LINEAL"	41
PISOS DE ACOGIDA "HIJAS DE LA CARIDAD"	63
PROGRAMA DE ACOGIDA A SUBSAHARIANOS	70
PROGRAMA JÓVENES NO ACOMPAÑADOS	37
<b>TOTAL</b>	<b>1.490</b>





Las personas acogidas han sido originarias de cerca de 80 nacionalidades diferentes. Las quince nacionalidades más representadas en el conjunto de la red se exponen en el siguiente gráfico:



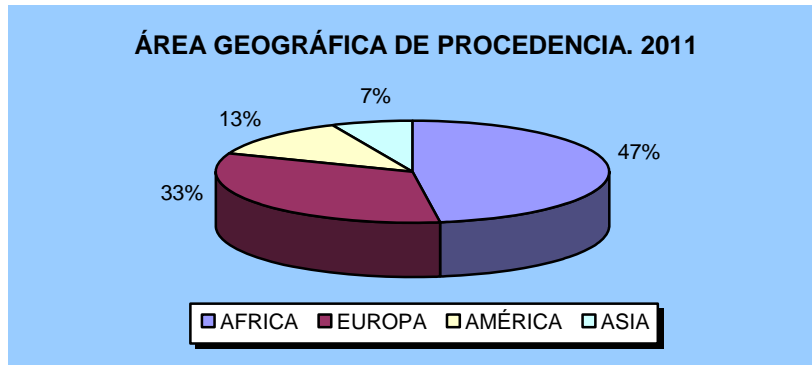
### **3.2.3.1 CENTRO DE ACOGIDA TEMPORAL PARA INMIGRANTES “SAN BLAS”.**

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 2011 se han acogido a 482 personas, de los cuales 422 eran hombres y 60 mujeres. Durante este año, ha continuado el aumento de la demanda de alojamiento para mujeres extranjeras que se inició en 2010.

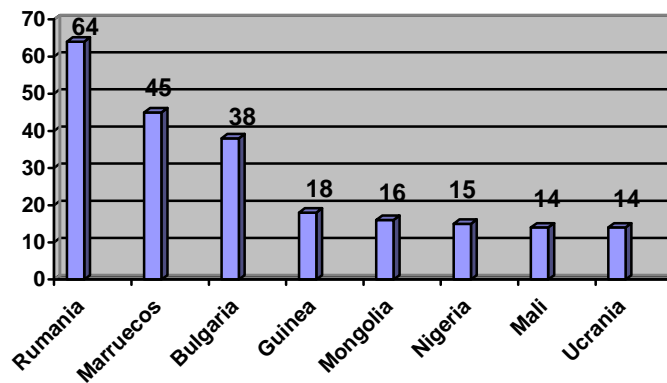
Este centro reserva 5 plazas para atender situaciones de emergencia detectadas por el Samur Social. Del total de atendidos, 46 personas han sido alojadas en estas plazas.

Durante 2011, han ingresado en el centro personas procedentes de 82 nacionalidades diferentes. Al ser tan numerosas las nacionalidades de procedencia, los porcentajes de cada una de ellas respecto al total son poco relevantes. No obstante, casi la mitad de los usuarios procede del continente africano, seguido por el europeo, según se aprecia en el gráfico siguiente:



Las nacionalidades más representadas han sido las siguientes:

**PRINCIPALES NACIONALIDADES REPRESENTADAS. 2011**



Las **bajas** producidas en este año 2011 han sido un total de **489**, los motivos o las causas se muestran la siguiente tabla:

MOTIVO DE LA BAJA	Nº	%
FIN DE ESTANCIA	156	31,90 %
INCUMPLIMIENTO	37	7,57 %
RETORNO	13	2,66 %
BAJA VOLUNTARIA	196	40,08 %
DERIVACIÓN A OTRO RECURSO	53	10,84 %
VIVIENDA NORMALIZADA	34	6,95 %
<b>TOTAL BAJAS</b>	<b>489</b>	<b>100 %</b>

Desde este servicio, se han realizado las siguientes prestaciones:

⇒ Área social

Desde el área social se gestiona el acceso al centro, se define y ejecuta la intervención con cada usuario y se realizan todas las actividades necesarias para preparar al usuario para la salida del centro.

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.

Se proporcionan también ayudas de transporte. En 2011, se han concedido estas ayudas a 271 usuarios. También ayudas económicas que se reduce a los viajes justificados fuera de Madrid, el pago de tasas para la gestión de documentación o tasas de renovación de autorización de Residencia y Trabajo, o NIE, en el caso de los ciudadanos europeos, y pasaportes.

Como se expuso anteriormente, la intervención comienza con la gestión de todos los trámites que favorezcan la inserción real de estas personas en nuestra sociedad. Así, por ejemplo, se ha gestionado el empadronamiento a 160 usuarios.

⇒ Área laboral

Gran parte de las personas alojadas tenían un perfil favorable a la inserción laboral (conocimiento del castellano, documentación y capacidad de buscar trabajo). Por este motivo, se han destinado dos mediadores a desarrollar

actividades de inserción laboral individualizada orientadas a facilitar información y apoyo en la búsqueda de empleo. En estas entrevistas, se valoran las necesidades específicas y se resuelven dudas en materia laboral. Además, se entregan listados de empresas diversas, recursos, se explica cómo obtener listados de empresas en un sector específico, se realiza el CV a las personas acogidas, se facilita la inscripción en webs de empleo y se explican los diferentes métodos para realizar una búsqueda de empleo efectiva.

Asimismo, se han realizado talleres sobre empleo y sobre la ley de extranjería.

⇒ Área sanitaria

El Área Sanitaria del Centro cuenta con una Diplomada Universitaria en Enfermería (en adelante, DUE). Sus funciones son atender las necesidades sanitarias básicas de los residentes, tales como, vacunaciones, prueba de Mantoux, seguimiento médico a través de coordinaciones con el sistema de salud madrileño, trámite de las tarjetas sanitarias, seguimiento de personas enfermas y convalecientes, control de personas en reposo, control de dietas, etc...

En los casos de personas extranjeras sin acceso a la sanidad pública por falta de documentación original de su país, se suelen realizar dos gestiones básicas:

1. Coordinación con el Centro Médico Montesa.
2. Trámite del Documento para la Atención Sanitaria (en adelante, DAS).

El número de personas que recibió asistencia sanitaria durante el año 2011 es de 583 personas. Y el número de intervenciones ha sido de 1920.

Durante el año 2011, se han tramitado un total de 149 tarjetas sanitarias y 4 DAS lo que supone que un 31.35% de las personas atendidas han obtenido el acceso al sistema de salud.

Una de las funciones básicas del área es el despistaje de tuberculosis y la realización de la prueba de Mantoux para su detección. Durante el año 2011, se han realizado un total de 369 despistajes. Se realizó la prueba de Mantoux a 281 personas (76.15%). Cuando la prueba da positiva, se deriva al usuario al Centro de Salud o el Hospital de referencia para la coordinación del tratamiento oportuno.

También se han realizado 364 vacunas antitetánicas.

Se han realizado un total de 53 acompañamientos físicos relacionados con temas de salud.

Se han realizado talleres de VIH/SIDA en colaboración con el equipo de prevención de Cruz Roja. Los talleres están diseñados para la prevención de esta enfermedad y son específicos para población inmigrante.

⇒ Área psicosocial

El área psicosocial está coordinada por la psicóloga del Centro. Durante 2011, han sido atendidas en esta área 226 personas. Las consultas han sido mayoritariamente sobre trastornos depresivos y de ansiedad.

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 (cumplimiento de normas, seguimiento de tareas dentro del centro, higiene, control de asistencia, etc...).

En 2011, se han realizado los siguientes talleres grupales:

TALLERES GRUPALES	Nº DE ALUMNOS
Higiene y Convivencia	176
Normas y responsabilidades	106
Charlas en las habitaciones	792
Talleres interculturales	19

Por último, se han realizado cerca de 20 actividades culturales, de ocio y tiempo libre.

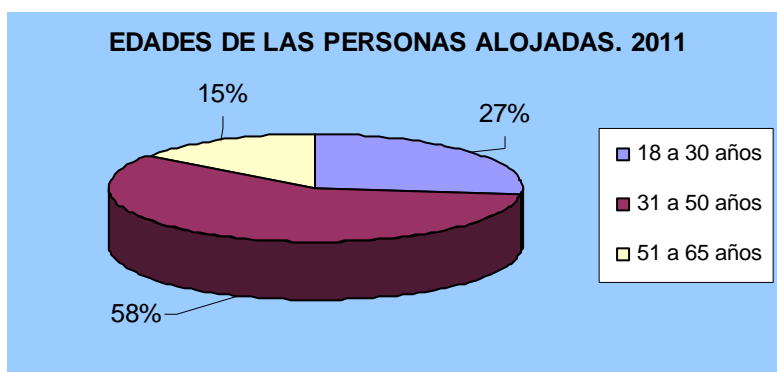
### **3.2.3.2 CENTRO DE ACOGIDA “CIUDAD LINEAL”.**

Este centro es uno de los cuatro servicios incluidos en el “Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante”, que se realiza mediante convenio de colaboración con las Hijas de la Caridad desde 2006. Tiene

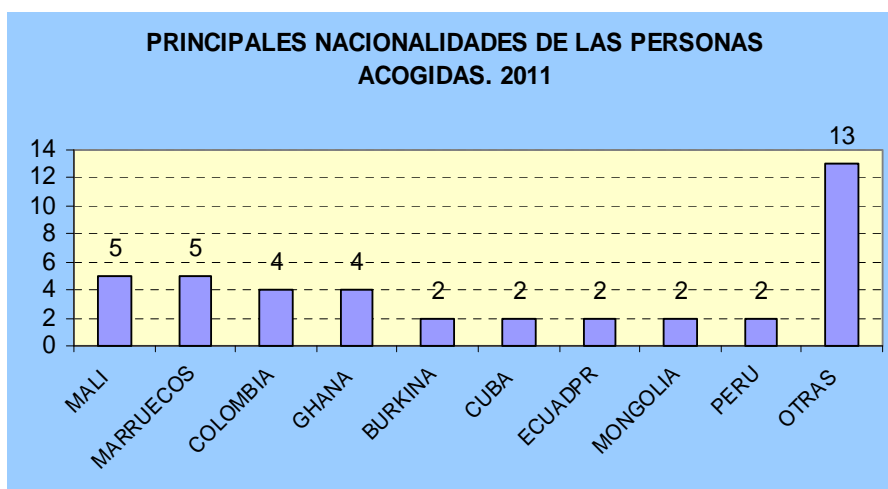
como objetivo atender a personas inmigrantes sin responsabilidades familiares en situación de exclusión social.

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 2011, han sido acogidas 41 personas (37 hombres y 4 mujeres). El 58 % tenían edades comprendidas entre los 31 y 50 años.



Este centro ha acogido a personas procedentes de 22 nacionalidades diferentes.

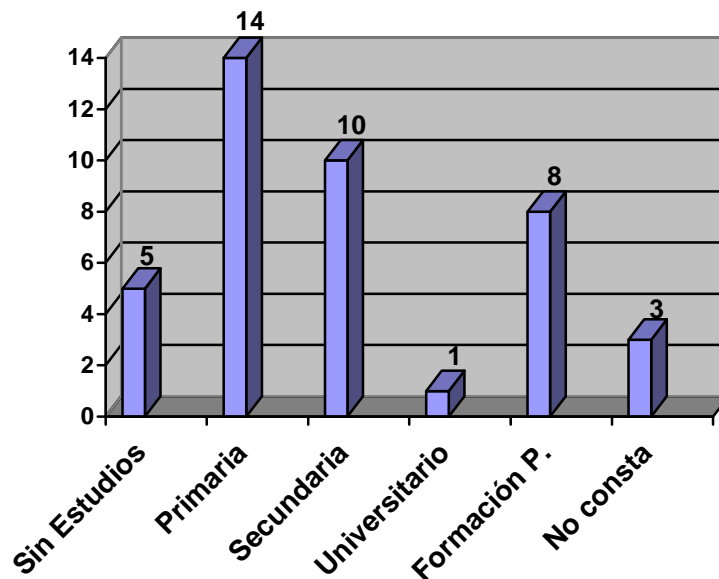




El 56,09% de las personas acogidas son de origen africano.

En cuanto al nivel de estudios, la mayor parte de los usuarios contaban con estudios primarios tal y como se refleja en el siguiente gráfico:

**NIVEL DE ESTUDIOS DE LAS PERSONAS ACOGIDAS. 2011**



Durante el año 2011, 30 personas han concluido su proceso en este centro de acogida, de las cuales el 39% continua su proceso en otros recursos.

A todas las personas acogidas se les proporciona el material de aseo necesario durante su estancia en el mismo de igual manera que se atienden sus necesidades de transporte y de medicación.

Los usuarios reciben información y orientación, acompañamiento en gestiones, apoyo en la realización de trámites administrativos (empadronamiento, tarjeta sanitaria, pasaporte, NIE...) y derivación a otros recursos cuando se estima conveniente.

### **3.2.3.3 PROGRAMA DE ACOGIDA A FAMILIAS INMIGRANTES.**

Este programa se realiza mediante convenio de subvención con la entidad Cruz Roja Española - Asamblea de Madrid. En 2006, y debido a la demanda de cobertura de necesidades de alojamiento y manutención planteadas por familias extranjeras con hijos a su cargo, el Centro de Acogida ubicado en la Casa de Campo que hasta entonces acogía a personas extranjeras sin responsabilidades familiares, se reconvierte en un centro con capacidad para alojar a 15 familias (60 plazas individuales repartidas en 15 habitaciones de diferente capacidad).

Desde septiembre de 2010, este servicio se realiza en apartamentos. El cambio del centro de acogida a pisos ha posibilitado adecuar la atención al perfil de las familias que demandan este servicio.

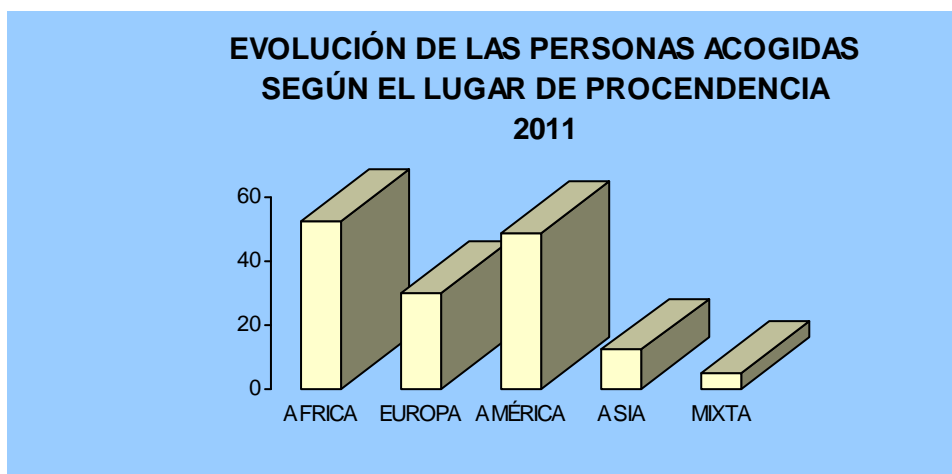
Desde 2010, se ha detectado un descenso de familias recién llegadas a nuestra ciudad y un aumento de familias solicitantes de alojamiento con periodos de estancia de más de tres años que tras perder sus empleos no pueden afrontar sus gastos más básicos. La estancia en estos pisos les permite mantener el estilo de vida normalizado que habían logrado hasta que encuentren de nuevo sus propios medios de vida. Por tanto, este recurso está indicado para familias con buena capacidad para lograr la plena integración social.

Durante 2011, se ha atendido a un total de 47 familias, 159 personas, de las cuales 85 son menores de edad y, el resto, personas de edades comprendidas entre los 18 y 50 años.

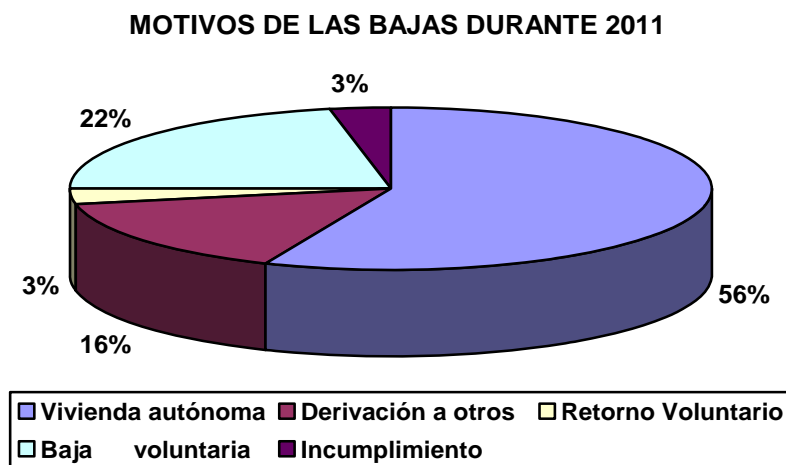
El número de mujeres adultas atendidas (66,21%) duplica al número de hombres atendidos (33,78%), Esto se debe a que de las 47 familias atendidas, 23 se correspondían a familias monoparentales lideradas por mujeres y tan sólo una en la cual el adulto responsable era un varón, tendencia que se viene observando en este servicio desde hace tres años.

Las personas atendidas procedían de 27 nacionalidades diferentes. El mayor porcentaje de personas atendidas durante el año 2011 proceden del continente africano (36,17%). La nacionalidad más representada ha sido la boliviana (30 personas).

El segundo país de procedencia ha sido Rumania, con un total de 6 familias acogidas, ocupando Europa el tercer lugar en cuanto a porcentaje de atendidos 17.02 % en lo que a continentes se refiere.



Durante 2011, han sido 32 las familias que han causado baja en este servicio, por los motivos que se detallan en el siguiente cuadro:



El 56% de las personas atendidas han salido de este programa de acogida para acceder a una vivienda autónoma. Respecto a las bajas por incumplimiento, el expulsado es el infractor y la familia de éste puede continuar en el centro, opción a la que se han acogido las dos familias afectadas.

El 53% de las familias que han causado baja en 2011 han necesitado permanecer en el programa de acogida durante más de tres meses. La situación de paro provoca que las familias necesiten más tiempo para poder acceder a una vivienda normalizada.

#### ⇒ **Área social**

Con todas las familias atendidas se ha realizado un Diseño de Intervención Social. Ha de tenerse en cuenta que en los centros de acogida a familias la intervención se hace más compleja, ya que es preciso hacer un diseño de intervención para el conjunto de la familia, pero también para cada uno de

sus miembros (inserción laboral, escolar, etc.), por lo cual el número de intervenciones resulta difícil de cuantificar.

Durante el año 2011, dentro de esta área, se han proporcionado, entre otras, las siguientes atenciones:

TIPO DE ATENCIÓN	NÚMERO
Prestaciones económicas concedidas	107
Empadronamientos	14
Prestaciones transporte	199
Acompañamiento social	326

Además, se han atendido a 85 niños y niñas en edad escolar (entre 3 y 16 años). Se han realizado todos los trámites necesarios para la escolarización de aquellos menores que lo han precisado.

#### ⇒ **Área sanitaria**

Las atenciones individuales más frecuentes prestadas en esta área han sido las prestaciones económicas para gastos de farmacia y los acompañamientos a citas médicas.

Las familias que no pueden acceder al sistema sanitario han sido atendidas en el Centro Municipal de Salud de Navas de Tolosa y también por el servicio médico que ofrece la entidad Karibu.

Se han realizado 5 talleres grupales que han consistido principalmente en formación sobre planificación familiar, parto, postparto, lactancia, cuidados materno-infantiles, salud, accidentes y enfermedades infantiles. Estos talleres se realizaron con la colaboración del Departamento de Salud y

Socorros de Cruz Roja, y talleres de Prevención VIH y ETS en colaboración con el Proyecto VIH/SIDA de Cruz Roja.

⇒ **Área laboral**

Todas las personas adultas han recibido asesoramiento y orientación a nivel individualizado en materia de inserción laboral.

Asimismo, a nivel grupal se han realizado 11 talleres de orientación laboral, 11 de alfabetización y 36 de castellano.

⇒ **Área psicosocial**

Se ha prestado atención psicológica a los participantes que lo han necesitado con dos objetivos: por un lado, apoyar el proceso de intervención familiar proporcionando orientación en manejo de situaciones de conflicto y, por otro, evaluar los indicadores de vulnerabilidad asociados al proceso de cambio.

⇒ **Área convivencia y ocio**

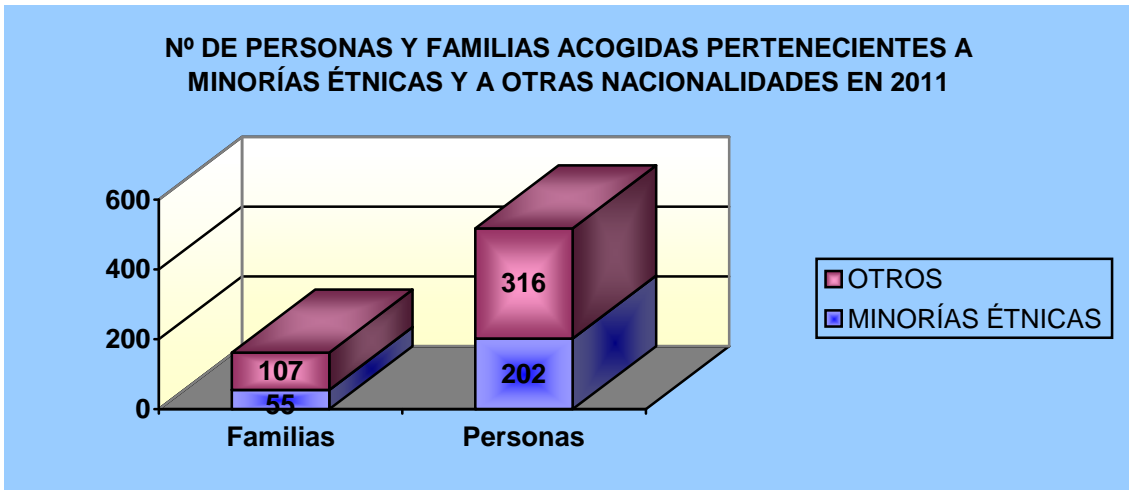
Desde este área se plantea el objetivo de favorecer la inclusión y la participación social de las familias acogidas a través de la incorporación de herramientas para la resolución de conflictos y generando espacios de encuentro entre las familias acogidas. Se han realizado talleres, reuniones y actividades, especialmente relacionadas con el cuidado y mantenimiento de las infraestructuras y las relaciones vecinales.

#### **3.2.3.4 PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA CON POBLACIÓN INMIGRANTE.**

El Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Población Inmigrante se inició en 1999 bajo el nombre “Programa ACUMA”, y ha sido conocido desde el año 2000 hasta 2008 como proyecto APOI “Actuación Integral con minorías étnicas procedentes del Este de Europa”. Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad ACCEM.

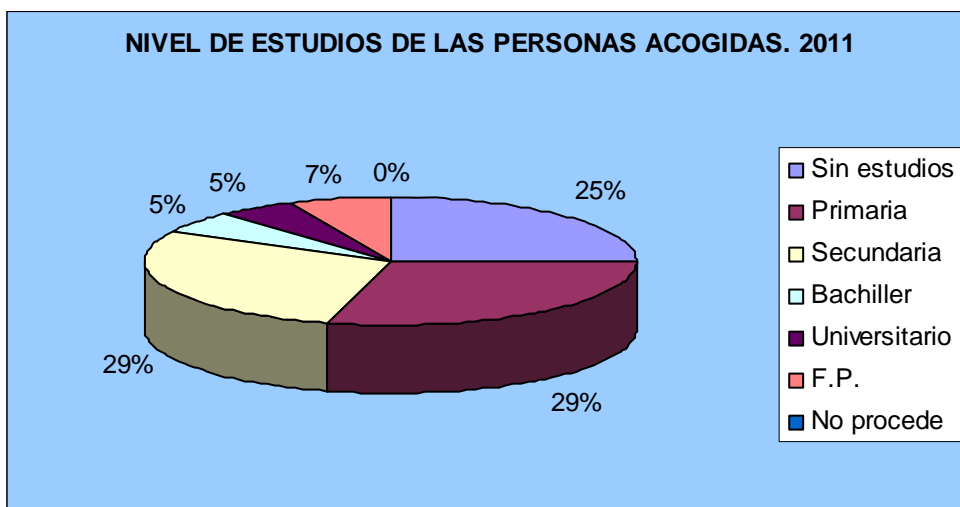
El Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Población Inmigrante ofrece una intervención integral y continuada destinada prioritariamente a familias inmigrantes procedente de países del este de Europa de etnia gitana, si bien, desde 2009 también presta atención a otras familias inmigrantes con grandes dificultades de integración y en situación de especial vulnerabilidad con independencia de su nacionalidad. Tiene como objetivo la integración de estas familias, garantizando su no discriminación en el acceso a los servicios sociales y proporcionando atención integral.

Durante 2011, este programa ha acogido a 162 familias (518 personas) de 34 nacionalidades distintas. Uno de los aspectos más destacados durante este año ha sido el descenso en la demanda de este servicio por parte de familias pertenecientes a minorías étnicas y el aumento de solicitudes por parte de familias de otras nacionalidades. Si durante 2010 tan sólo 47% de las familias acogidas eran pertenecientes a minorías étnicas de Rumania o Bulgaria (lo cual suponía un descenso sobre años anteriores), este año la representación de las familias pertenecientes a minorías étnicas ha descendido hasta el 33,95%.



Este año se ha mantenido la tendencia iniciada en años anteriores de demanda creciente por parte de familias monoparentales. Así, el 25% de las familias acogidas pertenecían a esta categoría. De ellas, tan sólo el 7,3% estaban encabezadas por varones.

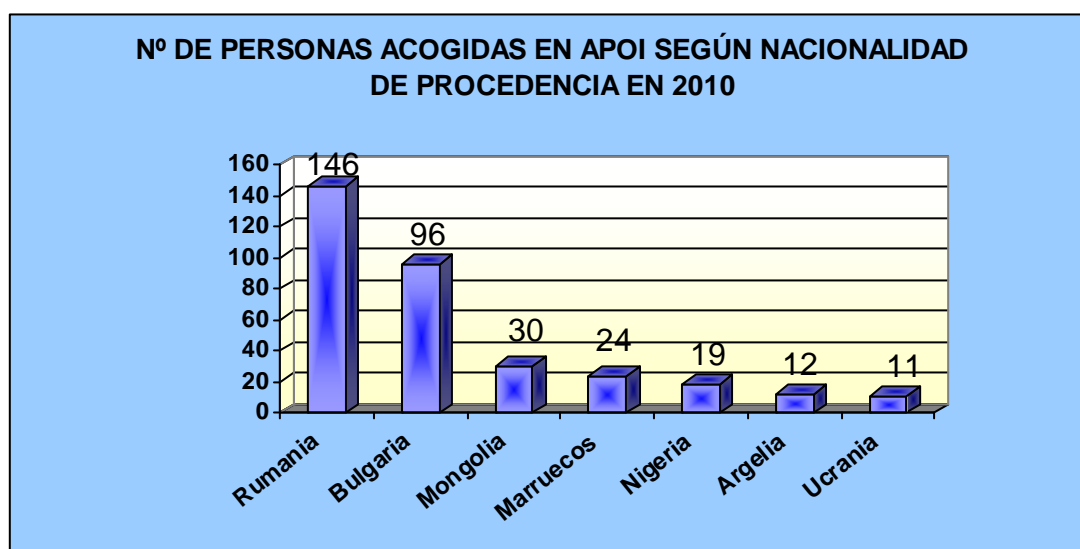
Respecto al nivel de estudios de las familias atendidas, se ha observado un aumento en las personas alfabetizadas y con alguna titulación. Bajo el epígrafe “sin estudios” se contabilizan las niñas y los niños que no han finalizado los estudios de Primaria:





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 dos centros de acogida temporal ubicados en el distrito de Fuencarral - El Pardo, con capacidad para alojar a 52 familias (208 personas). Durante 2011, han sido acogidas en este nivel 137 familias, 433 personas. El país con más representantes ha sido Rumania seguido de Bulgaria. Las nacionalidades más representadas se reflejan en el siguiente gráfico:



En 2011, han causado baja de este servicio 101 familias. El motivo más frecuente (45,7%) ha sido por “cumplimiento de objetivos” debido tanto al apoyo técnico en la intervención, como al apoyo económico para los gastos de alquiler. Se destaca la motivación e implicación de las familias en su proceso que ha favorecido el cumplimiento del objetivo final; conseguir alquilar una vivienda normalizada.

Las bajas por “derivación a otros recursos” ha sido la más frecuente en las familias monoparentales por las dificultades para mejorar su situación económica debido a la imposibilidad al acceso al mercado laboral y al escaso apoyo de las redes sociales.

Las familias que causaron “baja voluntaria” (19,15%) fueron aquellas que retornaron al país de origen o se trasladaron a otras comunidades autónomas.

2.- El segundo nivel, “Integración en la comunidad”, se lleva a cabo en las 18 plazas de las que dispone este proyecto distribuidas en tres pisos de autonomía, al que acceden las familias que ya han superado los objetivos planteados en la etapa anterior.

También se incluyen en este nivel las familias que han logrado salir de los centros para vivir en pisos en la comunidad, pero con las que se realiza una labor de apoyo y seguimiento y a las que se les facilita el pago del alquiler.

Las familias atendidas en este segundo nivel han sido 81 (21 familias en pisos de autonomía y 60 en pisos en comunidad), procedentes de 30 nacionalidades distintas.

Lo más destacable en 2011, es que el 68,14% de estas familias han accedido a viviendas normalizadas, lo cual es un reflejo evidente del éxito de la intervención.

Durante 2011, 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 realizan gestiones como el empadronamiento, tramitación de la tarjeta de la seguridad social, ayudas y becas. También se valoran las ayudas económicas que se asignará a cada familia en función de necesidades con cargo a este proyecto.

Como actividades grupales, se han realizado talleres de Escuela de Padres y Madres, Acercamiento a los servicios de la administración pública o de Apoyo escolar, entre otros.

### ⇒ **Área sanitaria**

Este proyecto garantiza que todos los usuarios tengan acceso a la atención sanitaria en los servicios públicos de la zona: se tramitan las tarjetas sanitarias, citas médicas, acompañamientos, etc.

En colaboración con la Asesoría de la Dirección General de Salud Pública se realizaron sesiones informativas sobre la Prevención y Control de la Tuberculosis y se dieron pautas para prevenir o detectar la TBC.

También se han realizado sesiones informativas sobre la Prevención de enfermedades de transmisión sexual y VIH y sesiones informativas sobre los

cuidados materno-infantiles, se han dado pautas sobre la alimentación sana y el cuidados a menores de 0 a 3 años en colaboración con el Equipo de Enfermedades Infecciosas del Hospital Universitario Ramón y Cajal dentro del Programa de la Prevención de la Salud de la Comunidad de Madrid.

A nivel grupal se han realizado cerca de 200 talleres en materia de salud: educación para la salud, planificación familiar, nutrición infantil, uso adecuado de los medicamentos, primeros auxilios, vacunación, higiene, hábitos de vida saludable, 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 2011, se ha conseguido insertar laboralmente a 62 personas, el 37,09% en servicio doméstico, el 14,5% en hostelería, el 11,3% en construcción y, el resto, en diversos sectores (comercio, peluquería, etc.)

Se han realizado los siguientes talleres:

TIPO DE TALLERES	Nº SESIONES	Nº ASISTENTES
Alfabetización/ Castellano/ Cultura Española	203	307
Acercamiento al empleo	129	307
Nuevas Tecnologías	52	208
Cocina española	68	236

⇒ **Área psicosocial**

Se ha proporcionado atención psicológica a 12 personas a través del servicio de atención psicológica de Accem.

A nivel grupal, se han realizado talleres de autoestima y sobre creencias y expectativas.

⇒ **Área jurídica**

Se ha realizado asesoramiento jurídico dando así una respuesta a las situaciones administrativas de 63 usuarios.

Asimismo, se han realizado talleres sobre la Ley de Extranjería y Talleres de información sobre trámites en materia de extranjería.

⇒ **Área vivienda**

Se desarrolla una intervención encaminada al acceso a la vivienda normalizada, en comunidad. Esta intervención incluye el entrenamiento en habilidades para una adecuada convivencia y para hacer efectiva una autonomía económica sostenible. En definitiva, se les prepara para que las familias puedan independizarse completamente del proyecto.

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.

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

⇒ **Área de convivencia**

Las actuaciones realizadas durante 2011 se han dirigido a favorecer el éxito en la inserción en la comunidad de las familias atendidas. Se realizan actividades de sensibilización, intervención en conflictos y actividades de ocio y tiempo libre.

Se han realizado cerca de 200 talleres con los objetivos de trabajar valores como la tolerancia, la integración y el respeto, prevenir las conductas violentas y fortalecer el papel de la mujer en la sociedad, así como mejorar la convivencia dentro de los Centros e incorporar prácticas positivas que ayuden a educar sin estereotipos y en libertad.

Por otro lado, se han realizado cerca 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, mantenimiento de los espacios comunes y de los pisos tutelados, conocimiento del barrio y del sistema sanitario, dando pautas de actuación en caso de accidentes domésticos y factores de riesgos.

Por último, se han realizado multitud de celebraciones para fomentar el conocimiento de otras culturas, diferentes costumbres y modos de vida como forma de enriquecerse. De esta forma, 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 dirigidos a menores de manualidades, teatro y expresión artística para fomentar el desarrollo de la capacidad creadora y estimular el pensamiento divergente. La Policía Municipal del Distrito de Fuencarral – El Pardo ha impartido el Taller de Educación Vial, cuyo objetivo principal ha sido educar para prevenir y evitar accidentes de tráfico en adultos y menores.

Desde los talleres se ha fomentado en los menores mantener y mejorar las relaciones entre ellos y adquirir habilidades para solucionar los conflictos, aumentar su autoestima y conocerse mejor a sí mismos, así como pautas de higiene y alimentación, organización del tiempo libre y aprendizaje del uso de los medios informáticos.

Las visitas culturales, excursiones y celebraciones de Días Internacionales de los países han contribuido a la unión entre los menores y el aprendizaje de diferentes valores como el compañerismo y la lealtad.

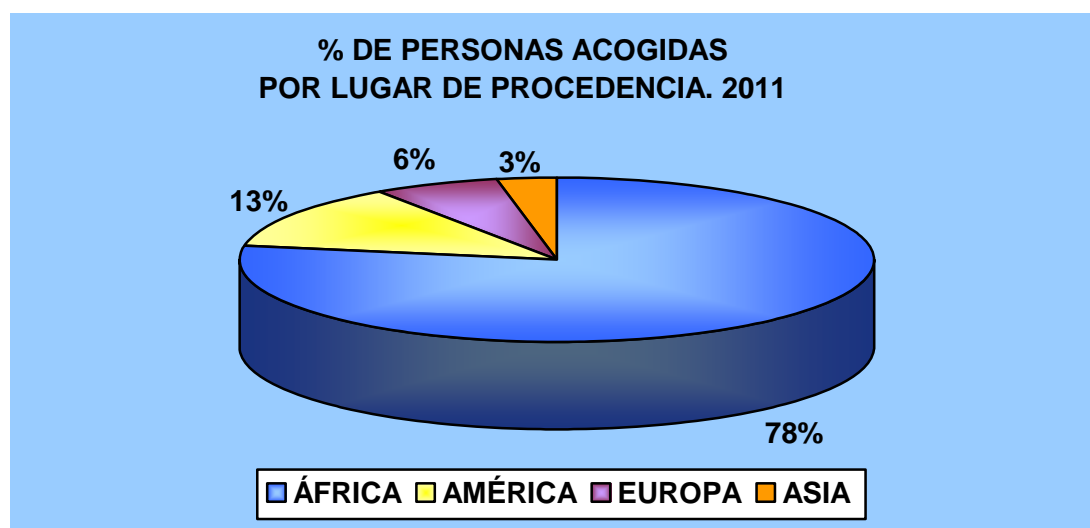
Desde los Centro de Acogida, se han realizado actividades extraescolares con el objetivo de unir educación y diversión, ofreciendo un amplio abanico de actividades lúdicas, formativas y deportivas, que se adaptan a las necesidades de los menores atendiendo a sus gustos, intereses y carencias.

En estas actividades se toma el juego como eje central, incidiendo positivamente en el desarrollo psicomotriz y social de los niños y las niñas, favoreciendo el espíritu de superación personal, la capacidad de trabajar en equipo y fomentando la interculturalidad a través de la creatividad, la imaginación y la participación.

### 3.2.3.5 PISOS DE ACOGIDA 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. Para acceder a estos pisos, las personas y familias acogidas han de contar con algún tipo de ingreso.

Durante 2011, han sido acogidas en los pisos 67 personas procedentes de 16 nacionalidades diferentes. Como puede observarse en el gráfico siguiente, predominan las personas procedentes de África, especialmente las originarias de Malí, que han sido el 78% de las personas de origen africano acogidas.





Por edades, la distribución de las personas acogidas sería la siguiente:



En 2011, han causado baja en este servicio 36 personas. El 41,6% han sido por cumplimiento de objetivos, el 27% han sido derivados a otros servicios y el 11% ha causado baja voluntaria. El resto han causado baja por diferentes motivos (retorno voluntario, fin de estancia o incumplimiento de normas).

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

#### ⇒ **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. El ingreso en pisos supone un avance en el proceso más cercano a la plena autonomía. 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. Así en 2011 se han realizado 520 entrevistas individuales y 99 visitas a los pisos, entre otras actuaciones.

⇒ **Área sanitaria**

Se realizan seguimientos y acompañamientos en los procesos de salud, orientación en los trámites de la tarjeta sanitaria a todas las personas que puedan acceder a ella y prestaciones puntuales para la compra de medicamentos.

⇒ **Área laboral**

Las personas acogidas en estos pisos han de encontrarse activas laboralmente. El trabajo en esta área ha consistido en mejorar la estabilidad en el empleo apoyando las habilidades personales (castellano, alfabetización, habilidades domésticas...) como orientación hacia formación especializada para mejorar las condiciones laborales.

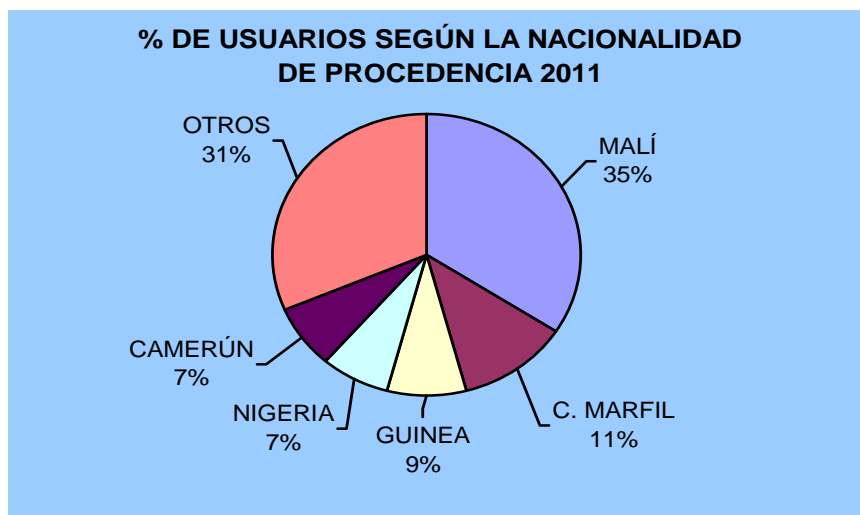
Por último, este programa ha facilitado información y orientación en trámites jurídicos y se han realizado actividades de convivencia a todas las personas adultas acogidas.

### **3.2.3.6 PROGRAMA DE ACOGIDA TEMPORAL Y ATENCIÓN A PERSONAS DE ORIGEN SUBSAHARIANO.**

El programa de Acogida a personas de origen subsahariano se ha realizado en 2011 mediante convenio de colaboración con la entidad Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).

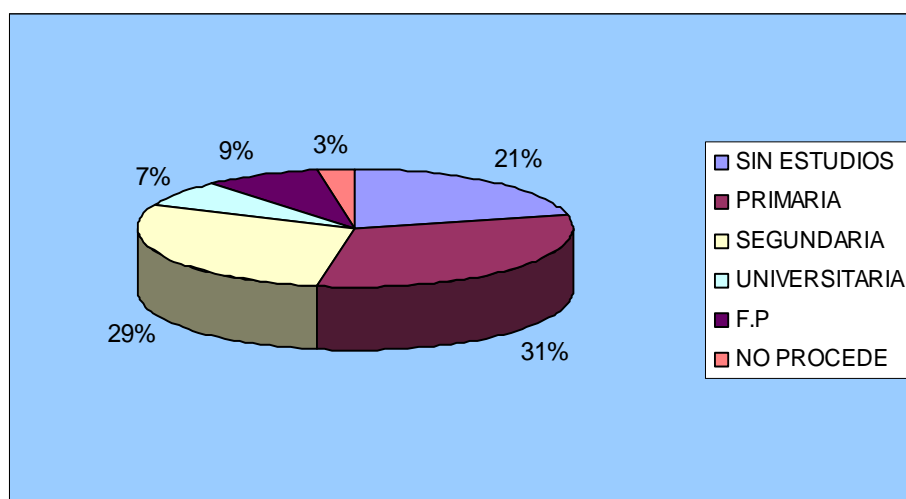
El objetivo del servicio es proporcionar a estas personas estabilidad residencial y personal y evitar situaciones de desarraigo y marginalidad. Este servicio ha dispuesto de tres pisos tutelados, con un total de 25 plazas, destinadas a usuarios originarios del África Subsahariana.

En 2011, se ha acogido a 70 personas procedentes de 18 nacionalidades africanas diferentes. Las más representadas han sido las siguientes:



La nacionalidad maliense, como en años precedentes, continúa siendo la más representada con un 35%.

El nivel de estudios es un indicador que continúa resultando difícil de precisar ya que no hay correspondencia entre las titulaciones de los diferentes países. No obstante, la mayoría de los usuarios acogidos poseen estudios al menos en educación primaria (un 31 %) y superan los que tienen estudios secundarios (el 29%). Aún así, el porcentaje de personas sin estudios o analfabetas es bastante alto teniendo en cuenta la juventud de las personas en cuestión (21%). Tan sólo un 7% de los usuarios ha cursado estudios universitarios y en algunos casos éstos no han sido terminados.



### ⇒ Área social

La población subsahariana es una de las más afectadas por la situación de crisis económica actual. La disminución creciente de puestos de trabajo así como de los nichos de empleo donde éstos accedían (construcción, recogida de la fruta, oliva etc.) dificulta notablemente el acceso al mercado de trabajo regularizado, lo cual impide, a su vez, acceder a un alojamiento de manera autónoma y a una vida normalizada.

Durante este año, se ha trabajado en orientar a los usuarios para trabajar como profesor de lengua francesa e inglesa, en traducción e interpretación, auxiliar de geriatría, animación socio-cultural, autoempleo creativo (artesanía, reciclaje, chapas... ).

Desde esta área, los objetivos básicos de la intervención son los siguientes:

1. Acceso y mantenimiento de un empleo.
2. Realizar las tareas domésticas asignadas.
3. Respeto de las normas de convivencia.
4. Iniciar un plan de ahorro individualizado.
5. Búsqueda de alojamiento alternativo al finalizar el periodo de estancia.

El número de atenciones individuales de personas acogidas en el programa han sido 1395. Se han facilitado, entre otras, las siguientes atenciones:

TIPO DE ATENCIONES SOCIALES	Nº
Empadronamiento	36
Información y orientación	190
Seguimiento social	455
Gestión documentación	124
Retorno voluntario	7
Ayudas económicas y en especie	264

⇒ **Área sanitaria**

En 2011 se ha detectado un aumento de personas que presentan un cuadro con sintomatología ansioso-depresivo y que precisan de una medicación específica para complementar el trabajo abordado desde el área psicológica.

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

- Se ha facilitado información sobre el acceso al sistema sanitario, detección de posibles patologías graves, acompañamientos a recursos sanitarios (Hospitales, Centros de Salud, centros de vacunación, recursos sociosanitarios, etc.) 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.
- Se han gestionado las tarjetas sanitarias en los casos en los que ha sido posible a través de acceso a los Servicios Públicos de Salud, cuando los usuarios carecían de la misma o estaba caducada.
- 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.

TIPO DE ACTUACIONES EN EL ÁREA SANITARIA	Nº
Acompañamientos	18
Tarjetas sanitarias solicitadas	36
Intermediación citas médicas	20
Ayudas para medicamentos	67

### ⇒ **Área laboral**

La atención laboral a los usuarios acogidos en este programa se ha realizado a través de los servicios de CEAR. El objetivo general es potenciar los recursos personales y sociales existentes en la población de origen subsahariano que reside en el Municipio de Madrid y fomentar la generación de otros nuevos, para lograr una plena integración laboral y social y contribuir a su autonomía.

La intervención llevada a cabo ha consistido eminentemente en la construcción conjunta con cada uno de los participantes de un itinerario personalizado de inserción socio-laboral.

A nivel grupal, todos los usuarios han participado en el curso de Búsqueda Activa de Empleo. Además, se han realizado las siguientes acciones formativas:

- El Taller Básico de Mantenimiento de Viviendas: el objetivo principal es desarrollar en los y las participantes las competencias necesarias para velar por el buen funcionamiento de las instalaciones eléctricas de una vivienda y reparación de averías y pintura.

- **Curso de Carretillero Industrial:** la demanda para la realización de este curso es muy alta ya que, habitualmente, estas personas no disponen de los medios económicos para realizarlo y desconocen, además, los lugares donde puede llevarse a cabo. La obtención del carnet de carretillero jugó un papel fundamental en la inserción laboral directa de algunos participantes.
- **Taller de Autoempleo Creativo:** el objetivo que se persigue es un cambio de actitudes para favorecer su implicación en proyectos de autoempleo. Para ello, se organizaron diversos módulos para favorecer la creatividad y trabajar los pasos para poner en marcha un negocio. Los módulos son los siguientes: creatividad y Autoempleo, bisutería y Artesanía, Reciclaje de jabón y productos de higiene artesanales, Papiroflexia y Magia y Venta y Atención al Público

#### ⇒ **Área psicosocial**

Todos los usuarios acogidos mantienen una entrevista con el fin de valorar la necesidad de terapia psicológica o mantener simplemente un seguimiento a través de talleres de salud. Se ha prestado terapia psicológica. En los casos en los que se ha detectado necesidad de apoyo farmacológico han sido derivados a los recursos de salud mental pertinentes. Se han realizado 489 intervenciones dentro de este área.

#### ⇒ **Área de convivencia**

Se ha detectado que los usuarios de este programa, a pesar de llevar más de tres años en España, se han mantenido apartados del resto de la



ciudadanía madrileña, contando con redes sociales exclusivamente compuestas de paisanos.

Esto supone una barrera a su plena integración, afectando a su autoestima, a su autoconcepto y dicha situación ayuda a mantener y reforzar prejuicios y estereotipos tanto por parte de la población autóctona hacia el colectivo subsahariano como viceversa

Se han organizado en un año un total de 78 actividades deportivas, culturales y de ocio para favorecer la convivencia.

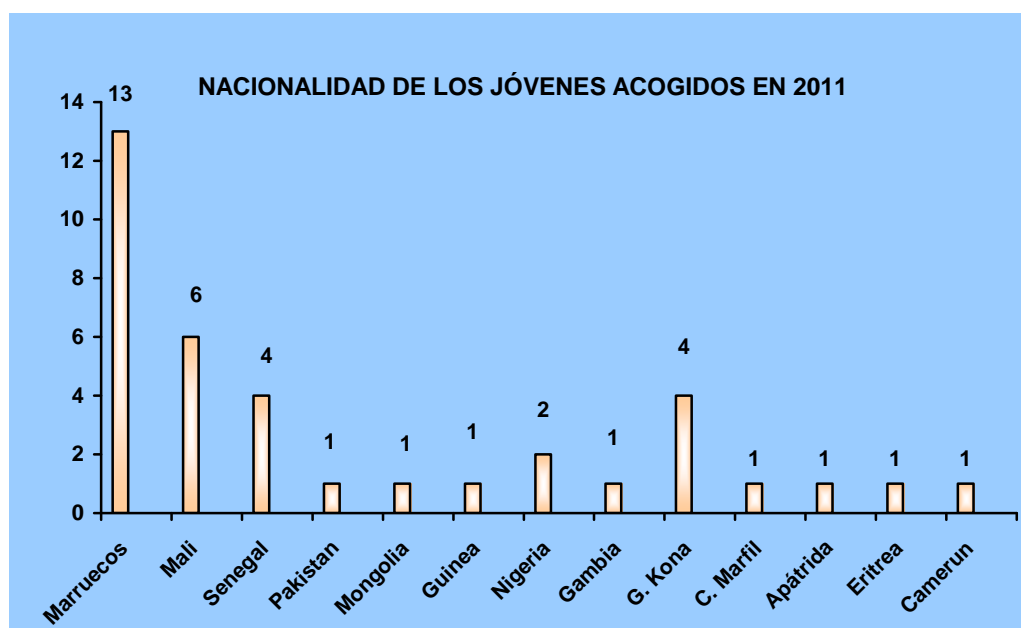
También se han realizado 313 sesiones sobre talleres de habilidades sociales para la convivencia.

### **3.2.3.7 PROGRAMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL PARA JÓVENES INMIGRANTES.**

El Programa Integral de Prevención de situaciones de Exclusión Social para Jóvenes Inmigrantes está dirigido a jóvenes inmigrantes mayores de edad, en su mayoría extutelados, que se encuentran excluidos del sistema de protección de menores y a los cuales se les facilita alojamiento, manutención e instrumentos para lograr su autonomía económica y social. Se realiza mediante convenio de colaboración con la entidad Mercedarios Provincia de Castilla Comunidad desde el año 2000.

Este servicio dispone de 20 plazas distribuidas en 3 pisos. Durante 2011, 37 jóvenes han sido acogidos en estos pisos y se ha seguido realizando seguimiento sobre otros 23 acogidos en años anteriores.

La nacionalidad de estos jóvenes, en su mayoría de origen marroquí (35%), se representa en el siguiente gráfico:



Por otro lado, 17 usuarios han causado baja en este servicio, el 41,2% por cumplimiento de objetivos (han podido alcanzar un estilo de vida normalizado y autónomo) y otro 41% han causado baja voluntaria. Ha habido dos bajas por incumplimiento de normas.

A estos jóvenes se les ha prestado los siguientes servicios:

⇒ **Área social**

A los jóvenes ingresados se les garantiza la cobertura de sus necesidades básicas. Cubiertas éstas, es prioritario obtener la documentación que permita a estos jóvenes una estancia regularizada en nuestro país.

Para favorecer la 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 carné de conducir, tarjetas telefónicas y para afrontar sus gastos básicos (ropa, comida...).

#### ⇒ **Área sanitaria**

Los 37 jóvenes han pasado por una valoración sobre su estado físico de salud. Se han realizado analíticas y puesto al día su cartilla de vacunación. Se ha solicitado para todos los usuarios la prueba del Mantoux como medida preventiva.

En 2011, se ha creado un grupo de trabajo específico del área de Salud, integrado por 3 educadores y la psicóloga y coordinadora del área. Sus funciones son las siguientes:

- Llevar al día todas las fichas de salud física de los residentes.
- Revisar los protocolos de actuación.
- Detección de necesidades en relación a hábitos saludables.
- Propuesta y realización de talleres.

#### ⇒ **Área psicosocial**

En el año 2011, se ha trabajado desde el área de salud con la Técnico de Prevención de Drogodependencias del distrito Salamanca desarrollando un trabajo conjunto a través de talleres grupales y de coordinaciones para seguimiento de intervenciones individuales.

Se ha realizado un Taller de Prevención en Drogodependencias con la participación, además, de la Informadora juvenil del distrito, ofertando alternativas de ocio saludable, al cual asistieron todos los jóvenes acogidos.

⇒ **Área laboral**

El programa trabaja en estrecha colaboración con el Centro de Adultos de Joaquín Sorolla, donde los jóvenes realizan una prueba de nivel.

Se ha inscrito a beneficiarios en los siguientes niveles:

Curso escolar 2010/2011:

- Nivel I Educación Secundaria Obligatoria (1º y 2º ESO): 2 jóvenes.
- Nivel II Educación Secundaria Obligatoria (3º y 4º ESO): 3 jóvenes.
- Nivel Inicial de educación Básica: 4 jóvenes.
- 3º Educación Básica: (3º y 4º de primaria): 1 joven.
- 4º Educación Básica (5º y 6º de Primaria): 3 jóvenes.

Curso escolar 2011/2012:

- Español para Inmigrantes: 4 jóvenes.
- Nivel I Educación Secundaria Obligatoria (1º y 2º ESO): 4 jóvenes.
- Nivel II Educación Secundaria Obligatoria (3º y 4º ESO): 1 joven.
- Nivel Inicial de educación Básica II: 5 jóvenes.

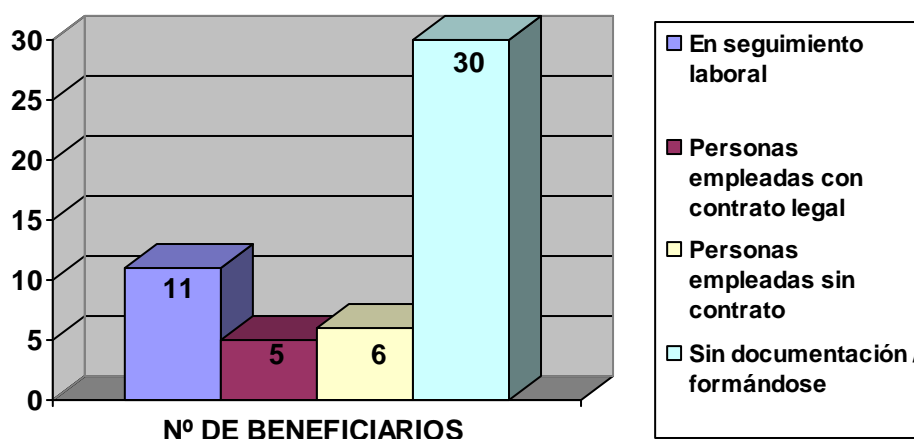
Actualmente, los jóvenes que acceden al Programa han finalizado su formación en otros recursos residenciales. Al no tener la documentación en regla no pueden acceder al mercado laboral por lo que se les ofrece la posibilidad de continuar formándose. Las titulaciones más cursadas son Garantía Social, Programas de Cualificación Profesional Inicial (en adelante,

PCPI), a las cuales se puede acceder con Pasaporte como documento identificativos.

TITULACIÓN	Nº BENEFICIARIOS
Garantía social / PCPI	30
F. P. Grado Medio	1
No oficiales	6

También, se han llevado a cabo varios cursos de cualificación profesional, tales como “Mediación sociocomunitaria”, “Dependiente de frutas y verduras” y el “Carnet de manipulador de alimentos” También se han realizado talleres para el desarrollo de técnicas que doten a los jóvenes de herramientas para la búsqueda de empleo de manera fructífera como: alfabetización digital, habilidades sociales, resolución de conflictos, talleres sobre empleo y talleres de interculturalidad.

Durante todo el año 2011 el Aula de Empleo ha contado con una asistencia total de 172 jóvenes residentes y ex residentes en el Proyecto. A continuación ofrecemos cuadro resumen del año 2011, relativo a Empleo:



### ⇒ Área jurídica

Muchos de los jóvenes que ingresan en este servicio con frecuencia carecen de documentación administrativa indispensable. Los trámites realizados de los beneficiarios residentes han sido los siguientes:

DESCRIPCIÓN	Nº TRÁMITES
Acompañamiento y seguimiento en la tramitación del proceso de regularización	31
Mediación en Delegación de gobierno sobre casos de regularización	21
Arraigos conseguidos	2
Renovaciones de AR presentadas	2
Renovaciones de ART presentadas	2

### ⇒ Área de convivencia

Dentro de este 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.
- Asambleas semanales.
- Habilidades de autonomía doméstica.
- Pactos de ahorro.
- Módulos educativos: monográficos sobre temas laborales, de convivencia, etc.
- Ocio y tiempo libre: partidos de fútbol semanales, excursiones y acampadas, etc.

Las acciones propias del área de convivencia:

DESCRIPCIÓN	Nº ACCIONES
Trabajo en habilidades sociales	37
HH. Autonomía doméstica: (Cuidado de ropa, compra, elaboración de menús, economía doméstica...)	37
Nº Asambleas semanales (organización interna del piso)	99
Pactos de ahorro	37
Iniciación/seguimiento del itinerario educativo personalizado	37
Apoyo en búsqueda de vivienda	9

Se han realizado más de 30 actividades deportivas, celebraciones de días conmemorativos y actividades culturales.

#### ⇒ **Área de vivienda**

Cuando los jóvenes disponen de trabajo estable se inicia la orientación hacia la búsqueda de vivienda independiente del proyecto. En ocasiones se les facilitan ayudas económicas para poder pagar las fianzas. Con frecuencia, los educadores han de actuar como mediadores con los arrendatarios de las viviendas.

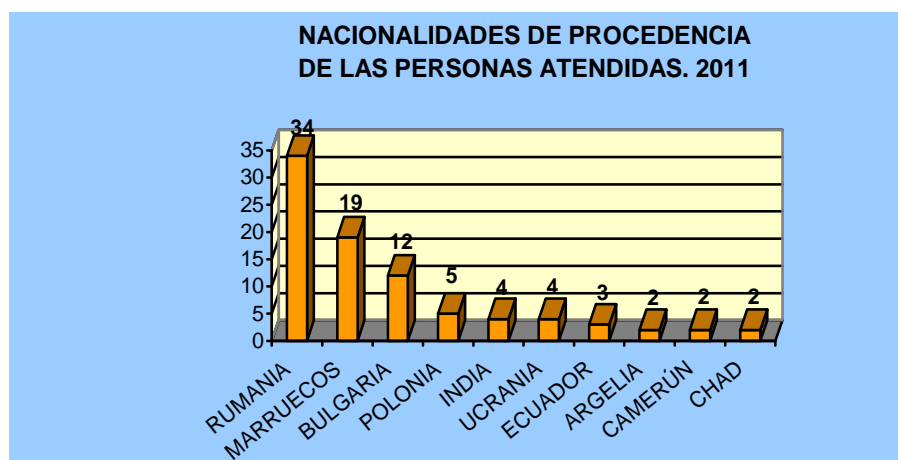
Durante este año, 7 jóvenes han alcanzado su plena autonomía, es decir, han salido del recurso con documentación y trabajo, han accedido a una vivienda y han cumplido los objetivos propuestos en su itinerario.

### 3.2.3.8 CAMPAÑA CONTRA EL FRÍO.

El Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural contribuye a la Campaña contra el Frío reservando 60 plazas del Centro de Acogida San Blas, gestionado por Cruz Roja Asamblea de Madrid, para acoger a varones extranjeros sin recursos económicos, durante un periodo comprendido entre los dos y cuatro meses.

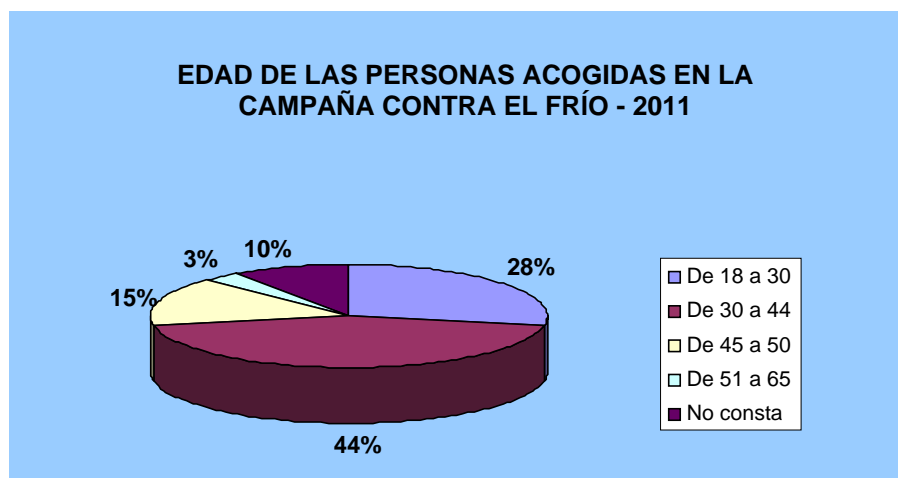
Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2011 se han atendido a 120 personas que han pernoctado 5.317 noches.

Las personas acogidas han representado a 37 nacionalidades diferentes. En el gráfico siguiente se muestran las más representativas:



La edad de las personas acogidas se refleja en el siguiente gráfico:





### **3.2.3.9 PROYECTO DE ACOGIDA DE EMERGENCIA.**

En 2009 se creó un nuevo servicio destinado específicamente a proporcionar acogida de emergencia a personas extranjeras, con o sin responsabilidades familiares, dentro de la Red de Acogida del II Plan Madrid de convivencia social e intercultural. Este servicio se ha realizado mediante convenio de colaboración con la entidad Cruz Roja Española Asamblea de Madrid.

Este servicio se realiza, desde julio de 2010, mediante reserva de cinco plazas en el Centro de Acogida San Blas para varones extranjeros en situación de calle detectados por el Samur Social.

El periodo de estancia en estas plazas es de 7 días prorrogables, si así lo estima el equipo técnico del proyecto.

Durante 2011, han sido acogidas 46 personas en plazas de emergencia, procedentes de casi 25 nacionalidades diferentes. La nacionalidad más representada ha sido Guinea Konaky (17,39%)

### **3.2.3.10 CENTRO DE DÍA Y COMEDOR SOCIAL.**

El Centro de Día y el Comedor Social son dos servicios incluidos en el Programa Integral para la Atención a Población Inmigrante que se realiza 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 desfavorecidos a través de la atención, orientación, información y derivación 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 con intervenciones encaminadas a la integración y favorecer un clima de respeto y confianza entre los usuarios, el personal y los voluntarios que atienden los diferentes turnos.

Durante 2011, han sido atendidas en estos servicios un promedio de 610 personas al mes, 7.327 personas (2.657 personas distintas) de 73 nacionalidades diferentes. Las diez nacionalidades más representadas se exponen en el gráfico siguiente:



Desde este servicio se han proporcionado las siguientes atenciones:

⇒ **Área social**

Se han realizado 4.332 entrevistas y se ha apoyado en gestiones como tramitaciones de retorno voluntario, ingresos en residencias, empadronamientos, información y orientación sobre otros recursos sociales, asesoramiento en materia de extranjería, tramitación de tarjeta sanitaria, entre otras muchas. Además, este centro ha ofrecido los siguientes servicios:

SERVICIOS OFRECIDOS	Nº ATENCIONES
Raciones Comedor	152.423
Peluquería	132
Duchas y Lavandería	3.116
Podología	70
Homeopatía	56

⇒ **Área laboral**

Este servicio tiene bolsa de empleo en la cual se han incluido 2.919 personas. Se han realizado los siguientes talleres:

TIPO DE TALLER	Nº ASISTENTES
Geriatría	48
Castellano y Alfabetización	135
Cocina	256
Habilidades domésticas	154

### **3.2.4. FORMACIÓN.**

El II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural incorpora una línea de formación que incluye servicios independientes pero cuyo 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.
3. Formación al movimiento asociativo.

#### **3.2.4.1. PROGRAMA MUNICIPAL DE FORMACIÓN INTERNA EN INMIGRACIÓN E INTERCULTURALIDAD.**

En el año 2009 se incorporó al Plan Municipal de Formación el curso denominado “Atención a la población inmigrante”.

El objetivo del curso es dotar a las trabajadoras y los trabajadores sociales de los Servicios Sociales municipales de los 21 distritos de Madrid 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 las tres ediciones del curso han asistido profesionales de todos los distritos y se han impartido las siguientes materias:

- Perfil sociodemográfico de la ciudad de Madrid. Implicaciones sociales de la inmigración
- Políticas Municipales en inmigración: II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural. Objetivos, principios y ejes estratégicos. Servicios de atención a la población inmigrante
- Intervención social con inmigrantes. Claves culturales.
- Derechos de los extranjeros en España. Arraigo, reagrupación, tarjeta de residencia, nacionalidad. Régimen sancionador.

Asimismo, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha colaborado en el diseño y ha aportado 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. Se realizaron 2 sesiones a las cuales asistieron un total de 40 personas.

#### **3.2.4.2. FORMACIÓN EN LENGUA ESPAÑOLA.**

El II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural considera que la población inmigrante ha de tener un papel activo en su proceso de integración social. El conocimiento del idioma supone uno de los primeros retos para conseguir la plena integración social. 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 2011, se han proporcionado los siguientes servicios de formación en español:

SERVICIO	Nº BENEFICIARIOS
PROGRAMA INTEGRAL DE ACOGIDA A PERSONAS INMIGRANTES	47
CAT SAN BLAS	109
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES	307
PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE JÓVENES INMIGRANTES	9
<b>TOTAL</b>	<b>472</b>

➤ **Oficinas de Información y Orientación para la Integración.**

Durante el año 2011 este servicio ha ofrecido ocho módulos de clases de castellano, en turnos de mañana, tarde y fin de semana (domingos), con el objetivo de poder atender la demanda por parte de las personas usuarias, independientemente de sus circunstancias personales.

Estos módulos ofrecen un aprendizaje de español de nivel básico (A1 y A2).

La duración de los módulos es de un mes. Si bien, existe flexibilidad en los horarios en función del proceso evolutivo en el aprendizaje. De modo que aquellas personas que en un período breve de tiempo alcanzan los objetivos,

pueden cambiar de grupo dentro del mismo horario. Por el contrario, aquellas personas con un proceso de aprendizaje más lento, tienen la posibilidad de repetir el módulo.

Para facilitar el aprendizaje de las clases de español, se han diseñado y elaborado dos 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.

El origen de los alumnos y alumnas es muy variado y desde 2006 hasta la actualidad se ha notado un cambio en cuanto al número de alumnos que vienen de una zona geográfica u otra, como reflejo de lo que sucede en los propios movimientos migratorios. Cuando se creó el servicio la mayoría de los alumnos procedían de África Subsahariana o de Asia, mientras que actualmente la mayor parte de los alumnos que asisten a los cursos proceden de Filipinas, Europa del Este (Rumanía y Bulgaria), el Magreb, Bangladesh, India, Mongolia, Ucrania, Rusia, Brasil,...

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.

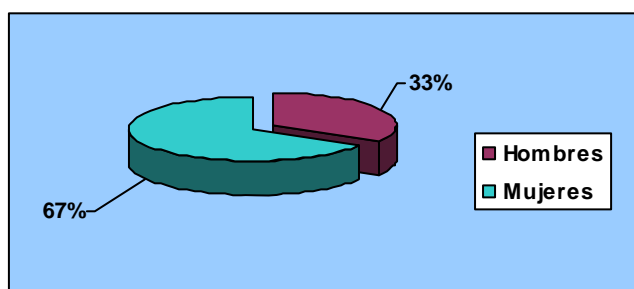
En cuanto a los datos registrados en el servicio, se han contabilizado un total de 1.927 alumnos y alumnas.

Se han realizado un total de 91 cursos y 22 sesiones de Desarrollo e Integración.

En cuanto a los perfiles, destacar una mayor presencia de mujeres (1.282) en las clases, respecto a hombres (645):

Nº DE ALUMNOS/AS DE CLASES DE ESPAÑOL POR SEXO. 2011	
Sexo	Nº Alumnos/as
MUJERES	1.282
HOMBRES	645
<b>TOTAL</b>	<b>1.927</b>

Este dato indica la tendencia de un incremento de la presencia de mujeres en las clases, respecto a años anteriores donde la presencia de hombres en las clases resultaba notoriamente superior.



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



<b>EDADES DE LOS ALUMNOS/AS DE LAS CLASES DE ESPAÑOL. 2011</b>	
<b>Edad</b>	<b>Nº Alumnos/as</b>
< 18 años	37
18-30 años	1.029
31-50 años	756
51-65 años	98
> 65 años	7
<b>TOTAL</b>	<b>1.927</b>

Por nivel de estudios destaca la presencia de alumnos/as con formación universitaria:

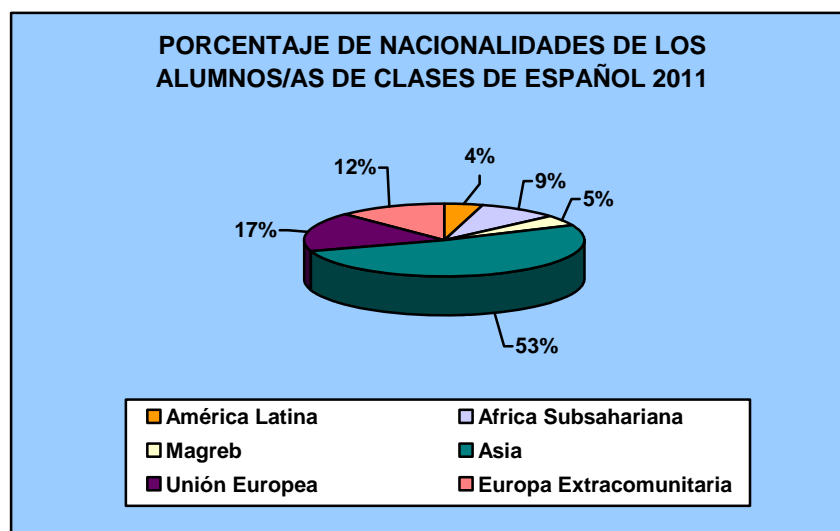
<b>NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS ALUMNOS/AS DE LAS CLASES DE ESPAÑOL. 2011</b>	
<b>Nivel de Estudios</b>	<b>Nº Alumnos/as</b>
Sin Estudios	22
Educación Primaria	401
Educación Secundaria	577
Bachillerato	24
Formación Profesional	20
Formación Universitaria	858
No Consta	25
<b>TOTAL</b>	<b>1.927</b>

Por situación administrativa de los alumnos/as que han asistido a las clases se observa una mayor presencia de personas en situación irregular:

<b>SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS ALUMNOS/AS DE LAS CLASES DE ESPAÑOL 2011</b>	
<b>Situación Administrativa</b>	<b>Nº Alumnos/as</b>
Irregular	629
Autorización Residencia	260
Autorización Residencia y Trabajo	455
Régimen Comunitario	395
Estudiante	76
Otras	112
<b>TOTAL</b>	<b>1.927</b>

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

<b>NACIONALIDAD DE LOS ALUMNOS/AS DE CLASES DE ESPAÑOL 2011</b>	
<b>Nacionalidad</b>	<b>Nº Alumnos/as</b>
América Latina	86
África Subsahariana	172
Magreb	91
Asia	993
Europa Comunitaria	335
Europa Extracomunitaria	238
Otros	12
<b>TOTAL</b>	<b>1.927</b>



La presencia mayoritaria de alumnado procedente de Asia resulta el dato más destacado, la población de origen filipino es la más numerosa con 505 alumnos/as, seguida por la de origen chino, con 235 alumnos/as, la procedente de Rumanía con 142 alumnos/as, la de Ucrania con 108 alumnos y Brasil con 86 alumnos/as.

Las clases de español se han consolidado como un servicio de enorme interés y demanda por parte de la población inmigrante recién llegada a nuestro país, al ser el idioma una herramienta para la comunicación imprescindible, ya que facilita la autonomía de la personas.

Las clases, además, han permitido generar y crear redes sociales de interés para las personas asistentes, al conformarse sobre la base de grupos muy heterogéneos, siendo el aula un espacio para la generación de vínculos y relaciones, que han servicio de apoyo social, laboral y cultural.

Las Oficinas municipales de información y orientación para la integración facilitan además información general y específica sobre la ciudad de Madrid y sus recursos sociales, orientación laboral y diferentes acciones formativas.

### **3.2.5. INTEGRACIÓN SOCIAL Y CONVIVENCIA.**

En este apartado 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.

En la actualidad existen dos equipos con estas características que intervienen coordinadamente, para aumentar su eficacia y conseguir un mayor servicio al ciudadano madrileño:

#### **3.2.5.1. SERVICIO DE DINAMIZACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS.**

El contexto migratorio ha cambiado en los últimos años y con ello, las necesidades de la ciudadanía. Uno de los principales cambios viene determinado por el uso intensivo y creciente de los espacios públicos (parques, plazas, calles, jardines), que se caracteriza, entre otros factores por una fuerte tradición de encuentro en la calle de la población procedente de otros países. Por este motivo, es necesario orientar los servicios y programas de mediación y dinamización hacia espacios públicos y fomentar el impulso y mejora de la convivencia.

Este servicio, puesto en marcha en febrero de 2009, y que ha sucedido a otros servicios que funcionaron anteriormente, (Mediación Social Intercultural

y Dinamización de Parques), es la respuesta del Ayuntamiento de Madrid, frente a los cambios sociales actuales.

Este servicio realiza actividades, acciones y programas orientados a favorecer la convivencia ciudadana, fomentando las relaciones sociales y el respeto mutuo entre las culturas e informando a los ciudadanos del uso correcto de los espacios públicos.

**Objetivos Generales:**

- Desarrollar, intercambiar e implementar buenas prácticas (con un enfoque innovador) para luchar contra el racismo en los diferentes ámbitos de la sociedad.
- Desarrollar y aplicar un plan de supervisión basado en indicadores verificables para medir el impacto y la sostenibilidad de las acciones.

**Objetivos Específicos:**

- Concienciar a los grupos de interés y a los diferentes actores de las administraciones y a la sociedad civil en su responsabilidad en la lucha contra el racismo.
- Empoderar a los grupos vulnerables, apoyándoles en la defensa de sus derechos.
- Apoyar el intercambio y colaboración entre los grupos interesados en la lucha efectiva contra el racismo.

Cuenta con un equipo de **44 dinamizadores, 3 coordinadores de zona y 1 coordinador general** con formación en interculturalidad, dinamización social y mediación e intervención comunitaria.

Se utiliza una metodología de intervención basada en el análisis, conocimiento y diagnóstico de la zona y en el diseño de acciones que fomenten la participación activa de la población.

El servicio tiene un marcado carácter territorial y está presente en todos los distritos, se estructura en tres grandes zonas: norte, centro y sur.

El Servicio de Dinamización de Espacios Públicos trabaja desde cuatro líneas de actuación:

**1. Análisis de la Realidad:** cuyo objetivo es conocer y entender la realidad social presente en cada barrio y distrito, así como, cuales son los principales actores sociales y los usos y relaciones que afectan a la convivencia social.

La metodología utilizada para obtener este conocimiento es múltiple: encuestas, observación participante, sociogramas, entrevistas, grupos de discusión, talleres de diagnóstico participativo y las fichas de análisis de espacios públicos.

**2. Sensibilización Intercultural y Lucha Contra el Racismo:** para prevenir situaciones conflictivas, de discriminación entre vecinos y actitudes racistas y xenófobas, el servicio elabora una serie de estrategias orientadas a la participación en seminarios y jornadas, realización de actividades lúdicas, culturales y deportivas que permiten intervenir con éxito en el uso compartido y adecuado de espacios

públicos. Con este enfoque transversal se realizan también talleres de formación medioambiental, se elabora material de sensibilización sobre la utilización de zonas verdes, jardines, parques, plazas y calles y se desarrollan actividades que favorecen la tolerancia, el respeto entre culturas y el enriquecimiento cultural.

**3. Promoción de la Convivencia y de la Participación Social:** cuyos objetivos son generar espacios de encuentro entre usuarios/as y favorecer el intercambio y cooperación entre las diversas redes sociales que integran la comunidad, así como apoyar y asesorar a usuarios, grupos y asociaciones para capacitarlos en la realización de actividades que favorezcan la convivencia intercultural.

**4. Formación:** el objetivo es realizar acciones formativas, tanto internas, dirigidas a profesionales del Ayuntamiento de Madrid, como externas, dirigidas al tejido social.

Además de las líneas de actuación descritas, y cuyo desarrollo es transversal en toda la intervención del SDEP, conviene destacar el trabajo realizado en relación a los asentamientos de Personas sin Hogar (PSH) que utilizan los espacios públicos como lugar de vivienda y socialización. Las PSH, como usuarios del espacio público, son objeto de atención por parte del SDEP, pero, al presentar problemáticas muy específicas, el trabajo en este área va dirigido a la detección y seguimiento de los asentamientos, de las necesidades de sus usuarios y a la derivación a los recursos públicos (municipales) y privados adecuados. Por este motivo se trabaja en estrecha colaboración con el SAMUR Social.

El Servicio de Dinamización de Espacios Públicos es un programa municipal que se caracteriza por su flexibilidad, agilidad e inmediatez. Cuenta en la actualidad con tres comisiones de trabajo:

- **Comisión de Lucha Contra el Racismo** (2011) resultado de la implicación del SDEP en el proyecto europeo de ciudades contra el racismo que lidera Berlín. Su objetivo es fomentar la línea de trabajo de lucha contra el racismo y la xenofobia en el desarrollo de las actuaciones del servicio.
- **Comisión de Género** (2011) cuyo objetivo es incentivar al equipo de dinamización de espacios públicos para que incluyan la perspectiva de género en todas sus actuaciones.
- **Comisión Nuevos Deportes Urbanos** (2011) lo que pretende es conseguir un acercamiento más técnico y conceptual a la nueva realidad de los espacios públicos, a saber, la práctica del ecuavoley y nuevos deportes y las prácticas que se asocian en torno a ellos.

Para facilitar su eficacia y mejorar el impacto de su intervención trabaja en red con las distintas entidades que operan en cada distrito y por ello, participa en redes y mesas de entidades, elaborando planes de intervención conjuntos con las instituciones públicas y privadas.

Para garantizar la adecuada intervención en cada distrito, mantiene reuniones de coordinación mensuales con los responsables de los Departamentos de Servicios Sociales Distritales, así como con otros agentes municipales.



## Tipos de Intervención:

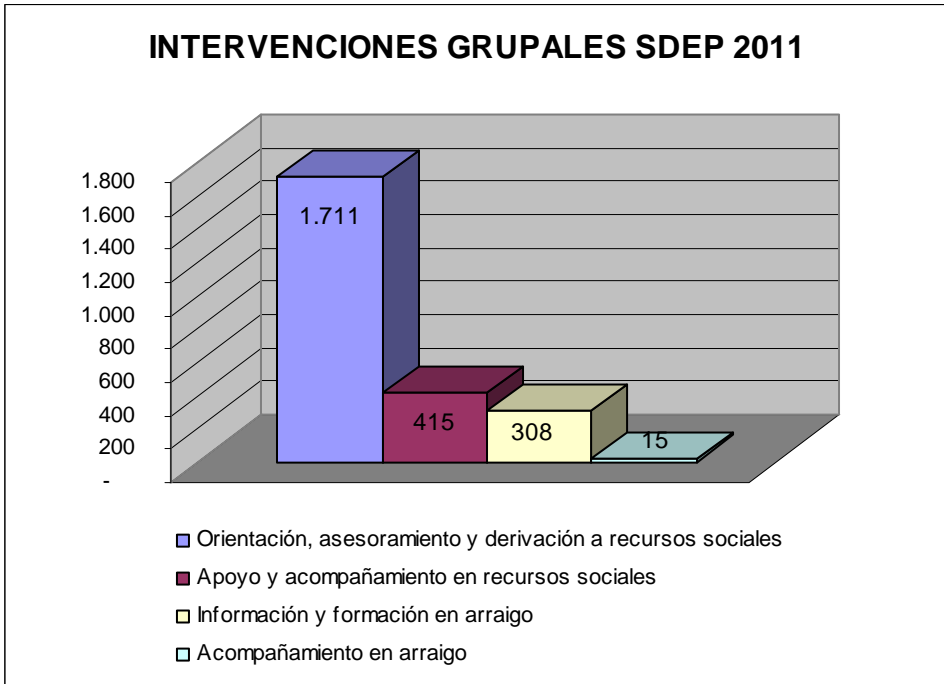
### 1.- Intervenciones Individuales:

A nivel individual, se han atendido un total de 19.789 personas, de los cuales, 5.416 son autóctonos y 14.373 inmigrantes.



### 2.-Intervenciones Grupales:

Los grupos atendidos han sido 1.950, alcanzando un total de 2.449 intervenciones grupales durante 2011, según se desglosa en los gráficos siguientes:



La participación de usuarios en estas actividades asciende a **18.532** personas. La suma total de personas atendidas individualmente y del número de participantes en las actividades asciende a **38.321** personas, que son los **usuarios globales del Servicio** en el año 2011.

<b>ACTIVIDADES DEL SDEP 2011</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Nº</b>
Talleres	207
Jornadas, Encuentros	149
Actividades Deportivas	104
Actividades Culturales	113
<b>TOTAL</b>	<b>573</b>

### **3.2.5.2. SERVICIO DE DINAMIZACIÓN VECINAL.**

Este servicio de intervención está ubicado en las asociaciones vecinales de aquellos barrios madrileños donde se considera necesario fomentar la convivencia social e intercultural.

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 destinatarios a vecinos, 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.

El objeto de la intervención del SDV remite, por tanto, al concepto de “**vecinos**”, entendiéndose por estos a aquellos **sujetos que comparten una realidad territorial común** (la de su barrio) y, por tanto, unas mismas circunstancias, necesidades, problemáticas, pero también una serie de oportunidades que pueden contribuir a su desarrollo y enriquecimiento personal y colectivo. Se evita, desde este enfoque, segregar a los destinatarios de las acciones en base a su lugar de origen u otras variables.

Para la consecución de este objetivo el servicio cuenta con un equipo de 21 dinamizadores vecinales, entre los que se incluye el dinamizador interdistrital, 1 coordinador general, 1 coordinador de servicio y 1 auxiliar administrativo.

Los dinamizadores del servicio están distribuidos en 21 barrios y 12 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).
- Chamartín (Prosperidad).

En el mes de octubre el dinamizador del barrio de Prosperidad (Chamartín) cesa su actividad en dicho distrito, trasladándose al barrio de la Ventilla, distrito de Tetuán.

Cada dinamizador realiza una labor de investigación sobre la población que reside en el barrio 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 del 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 propios vecinos 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 Intervención

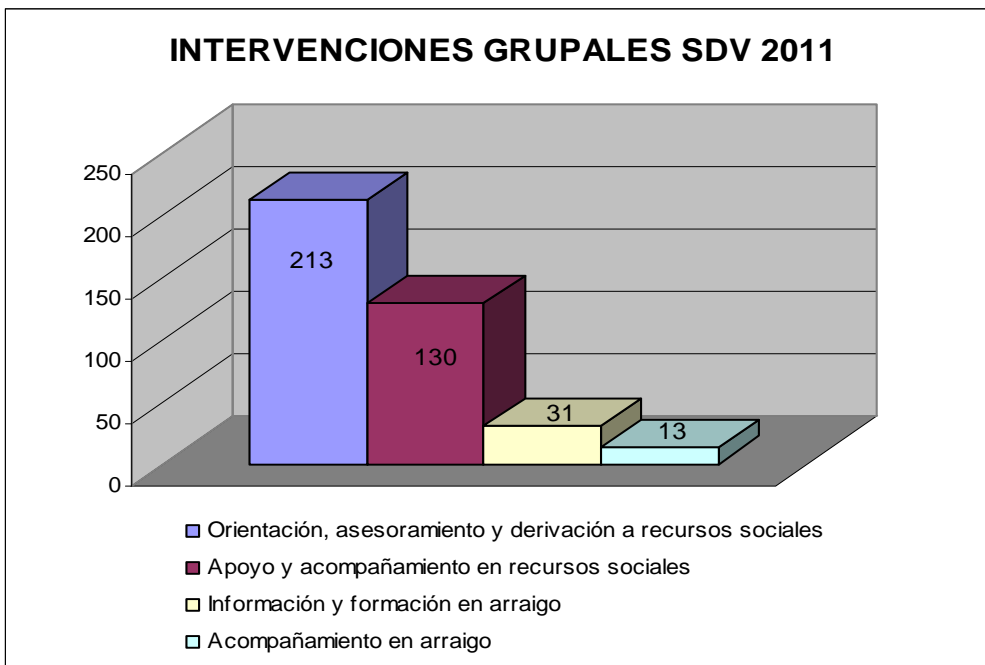
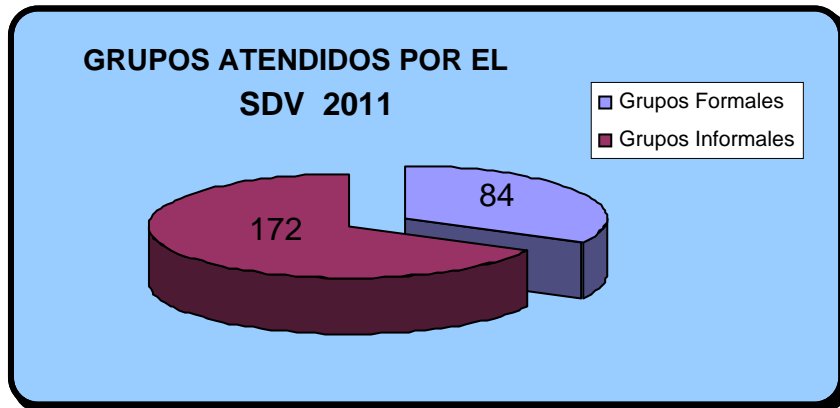
### 1.- Intervenciones Individuales:

A nivel individual, se han atendido un total de 2.425 personas, de los cuales, 1.381 son autóctonos y 1.044 inmigrantes.



### 2.- Intervenciones Grupales:

Los grupos atendidos han sido 256, alcanzando un total de 387 intervenciones grupales durante 2011, según se desglosa en los gráficos siguientes:



En 2011 se han realizado **430** actividades, la participación de usuarios en estas actividades asciende a **51.102** personas. La suma total de personas atendidas individualmente y del número de participantes en las actividades es de **53.527 personas**, que son los **usuarios globales del Servicio** en el año 2011.



<b>ACTIVIDADES DEL SDV 2011</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Nº</b>
Talleres	58
Jornadas, Encuentros	220
Actividades Deportivas	35
Actividades Culturales	117
<b>TOTAL</b>	<b>430</b>

Otro de los ámbitos de actuación relevantes del Servicio de Dinamización Vecinal está relacionado con la mediación y regulación de conflictos en diferentes espacios del ámbito comunitario (espacios públicos, vecinales, educativo...). En 2011 el Servicio de Dinamización Vecinal ha gestionado un total de **56 conflictos de convivencia**, habiendo sido **resueltos de manera positiva un total de 25** lo que supone un **44,6 % de los casos**. Este dato refleja la gestión de conflictos en los espacios públicos pero, sobre todo, en los espacios vecinales.

### **3.2.5.3. PROGRAMA “QUEDAMOS AL SALIR DE CLASE”.**

El programa Quedamos al Salir de Clase persigue fundamentalmente contribuir a la conciliación de la vida profesional y familiar creando un espacio de atención a los menores y a sus familias fuera del horario escolar. El programa se ha desarrollado desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2011. La asistencia durante este periodo ha ascendido a 1.168 menores.

<b>PROGRAMA “QUEDAMOS AL SALIR DE CLASE”</b>			
<b>INMIGRANTES</b>	<b>AUTÓCTONOS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>
509	659	620	548
<b>TOTAL ASISTENTES: 1.168</b>			

**Perfil de menores atendidos** es el siguiente:

- Menores que permanecen mucho tiempo solos fuera del horario escolar, sin adultos cuidadores de referencia.
- Menores con especiales dificultades de relación.
- Menores cuyos padres demandan apoyo para desempeñar su tarea educativa.
- Menores que presentan una necesidad educativa especial, escolarizados en centro ordinario público o concertado.

### **Horario y Actividades.**

Los Centros de Ocio y Educación “Quedamos al salir de clase”, permanecen abiertos todos los días lectivos del calendario escolar.

Los contenidos de las actividades desarrolladas son las contempladas en las siguientes áreas:

- Área de juego y tiempo libre.
- Área escolar.
- Área de promoción del conocimiento sobre nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Área de educación en valores.
- Área de Educación para la salud.
- Área de competencia y desarrollo personal y social.
- Área de educación medioambiental.

- Área de Relación y Juego Compartido padres e hijos.

### **3.2.6. SENSIBILIZACIÓN Y LUCHA CONTRA EL RACISMO.**

Todo el trabajo que se ha desarrollado desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades durante el año 2011 en materia de sensibilización y lucha contra el racismo ha seguido la misma línea trazada ya en el I Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural, y reforzada en este II Plan vigente (2009-2012).

La sensibilización intercultural ha permitido la promoción de unos valores de respeto, de aceptación entre culturas, y la mejora de la convivencia entre la ciudadanía.

Se trata de propiciar experiencias y vivencias comunes que favorezcan el conocimiento y la percepción adecuada de la inmigración, al objeto de promover en la ciudadanía la idea de responsabilidad compartida en la construcción de una convivencia armoniosa.

Las acciones de sensibilización facilitan el encuentro y el conocimiento entre personas de diferentes orígenes, a fin de evitar la consolidación de estereotipos y actitudes intolerantes. En este sentido se pretende fomentar la creación de redes interpersonales, realizándose actividades interculturales, que propicien, a través del tejido asociativo, el desarrollo de iniciativas comunes en los barrios de la ciudad.

En una ciudad tan compleja como Madrid, y en una situación coyuntural de crisis económica en la que estamos inmersos, se hace preciso articular mecanismos para la prevención del racismo y la xenofobia. En este sentido se ha prestado atención jurídica especializada desde el servicio municipal de

orientación jurídica en materia de extranjería y para supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia; se han desarrollado actividades de sensibilización desde el programa de sensibilización contra el racismo en el ámbito universitario y mediante la colaboración municipal con la iniciativa social, mediante la subvención a proyectos que trabajan en materia de sensibilización y lucha contra el racismo y la xenofobia.

Madrid, por acuerdo plenario del 23 de febrero de 1993, se adhirió a Eurocities, una red que aglutina distintas ciudades europeas en su búsqueda de cooperación mutua.

Además, en noviembre de 2011 el Ayuntamiento de Madrid ha suscrito una “Carta para la integración de las ciudades”, promovida por la Red Eurocities, hecho que avala la dilatada trayectoria de Madrid como ciudad de acogida.

La firma de este documento implica el fomento de las políticas tendentes a la igualdad de oportunidades para todos los residentes en sociedades que ya son plurales, gracias a las migraciones.

En base a esta carta, los responsables políticos de la ciudad tienen la obligación de garantizar un acceso igualitario 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.

Por otro lado, 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:

⇒ **Coalición Europea de Ciudades Contra el Racismo (ECCAR).**

La red europea de ciudades contra el racismo (ECCAR), con sede en Nuremberg, es una coalición de distintos municipios europeos, entre ellos, la ciudad de Madrid, que entró a formar parte en 2005 y desde esa fecha participa activamente.

La red tiene como objetivo la lucha contra la discriminación a nivel local, organizando actuaciones y estrategias para la promoción y protección de los derechos humanos y el respeto por la diversidad.

Su actividad se enmarca en “El Plan de acción en 10 puntos”, adoptado en Nuremberg el 10 de diciembre de 2004.

⇒ **Proyecto “Ciudades Europeas Contra el Racismo”.**

En abril de 2010 cinco ciudades europeas, miembros de la red ECCAR, decidieron solicitar subvención para el desarrollo del proyecto “Ciudades europeas contra el racismo” en la convocatoria 2009-2010 de Derechos Fundamentales y Ciudadanía, de la Comisión Europea, Dirección General de Justicia.

Las ciudades que forman parte de este proyecto son: Berlín, Madrid, Graz, Botkyra y Växjö. El proyecto se inició en mayo de 2011 y está prevista una duración de 24 meses.

El objetivo de este proyecto es, por un lado, desarrollar e intercambiar un conjunto de buenas prácticas e introducir esquemas de seguimiento capaces de medir el trabajo realizado, y por otro, concienciar a la ciudadanía sobre

valores como la tolerancia y el respeto a otras culturas y etnias como base para lograr una convivencia pacífica.

El Ayuntamiento de Madrid y la entidad CEAR, están desarrollando el proyecto de lucha contra la discriminación racial, con la colaboración del Servicio de Dinamización de Espacios Públicos.

Se han mantenido, a lo largo del año dos reuniones internacionales: una en Berlín, en la puesta en marcha del proyecto en mayo y otra en Botkirka (Suecia) en noviembre.

#### **3.2.6.1. ATENCIÓN JURÍDICA EN MATERIA DE LUCHA CONTRA EL RACISMO Y LA XENOFOBIA.**

El servicio es prestado en las 21 Juntas Municipales de Distrito y se incluye dentro de la atención prestada por el servicio municipal de orientación jurídica en materia de extranjería y supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia.

Al servicio han estado adscritos, un coordinador y veinte juristas del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, especializados en materia de extranjería y discriminación.

Durante el año 2011 el servicio ha atendido a un total de 33 personas, que se han distribuido por los diferentes distritos, de la siguiente manera:

MATERIA DE CONSULTA	Nº CONSULTAS
RACISMO	19
XENOFOBIA	0
HOMOFOBIA	1
TRANSFOBIA	0
OTRAS	13
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

Las atenciones prestadas desde el servicio jurídico se han referido a actitudes racistas en el ámbito laboral y aquellas que se han producido en el ámbito de la convivencia diaria, bien con vecinos, o con personas que coinciden en comercios o servicios públicos, incluidos los transportes colectivos.

Todos los servicios están destinados tanto a población autóctona como extranjera.

### **3.2.6.2. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN CONTRA EL RACISMO EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO.**

El objetivo general de este programa es combatir comportamientos racistas y promover la convivencia a través de la información, formación, debate, intercambio de experiencias y realización de actividades culturales y deportivas en el ámbito universitario.

En el año 2011 se han desarrollado, entre otras, las siguientes actividades, que han contado con más de 1.803 participantes:

- Organización de 1 curso de sensibilización a los universitarios sobre inmigración y convivencia intercultural, analizando los problemas de los inmigrantes. En 2011 se ha realizado el curso: “Inmigración en España 2011: Migraciones, Justicia y Desarrollo Humano” en el cual se abordaron los siguientes temas: Globalización, Migraciones y Desarrollo Humano, Racismo y Xenofobia, Población inmigrante en la Comunidad de Madrid, Inmigración y Salud, Convivencia Social e Intercultural. Para ello se contó con la participación de 13 expertos, (8 de ellos son miembros académicos de la UCM y 5 dirigentes de asociaciones de inmigrantes y profesionales de reconocida experiencia en el trabajo con inmigrantes y de lucha contra el racismo en Madrid) y 27 alumnos matriculados.
- “Semana Universitaria contra el Racismo”. En el marco de esta semana, se realizaron cinco mesas redondas y conferencias, a las cuales asistieron 190 personas y una exposición, “Migraciones y racismo en Madrid. Construyendo una comunidad abierta e intercultural” a la cual asistieron unas 1.400 personas.
- En el marco del “Día de la solidaridad” se celebró el XV Encuentro de solidaridad con universitarios extranjeros, celebrado el 16 de diciembre en la Facultad de Geografía e Historia de la Universidad Complutense de Madrid. Se realizó una conferencia, una demostración de música latinoamericana y se organizaron visitas guiadas a exposiciones. Participaron 173 alumnos.

### **3.2.7. 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 las vecinas de



Madrid en el proyecto común de una sociedad madrileña, donde se haga efectiva la convivencia social e intercultural.

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

<b>TIPOLOGÍA DE VOCALÍA</b>	<b>NÚMERO DE REPRESENTANTES</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>

El trabajo del Foro Madrid se desarrolla a través de su Comisión Permanente y de las Comisiones de Trabajo.

Tras la aprobación de las modificaciones del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Foro Madrid de diálogo y convivencia (BOAM, 6.287, pp. 4-7, “Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 28 de septiembre de 2010 por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia de la Ciudad de Madrid”) y habiendo vencido el período de vigencia de el primer mandato del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia, se inicia el proceso electoral de las 20 vocalías electas de las 66 que componen del mismo.

### **Proceso electoral.**

El proceso comenzó con la publicación en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, el 13 de diciembre de 2010 (BOAM núm. 6.328, pp. 3-7), el “Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales de fecha 19 de noviembre de 2010 por el que se regula el proceso de elección de los vocales representantes de las entidades sociales y ciudadanas del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia”.

A partir de este momento las asociaciones de inmigrantes y las ONG de apoyo a la inmigración presentan sus candidaturas y se constituye la Comisión Electoral, compuesta por miembros de la Administración municipal.

El 18 de marzo de 2011, y tal como dispone el Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales de 19 de noviembre, se publican las listas provisionales de electores y candidatos de Asociaciones de inmigrantes y ONG-Entidades, y el 4 de abril del mismo año, las listas definitivas.

El 7 de abril de 2011 se publica en el Boletín Oficial del Ayuntamiento (núm. 6.408) el “Decreto de 4 de abril de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales por el que se convoca a las entidades electoras a la votación para la elección de veinte vocalías atribuidas a entidades sociales y ciudadanas en el Foro Madrid de Diálogo y Convivencia. Dicho decreto regula el proceso electoral y fija el lugar y fecha de la jornada electoral: el 27 de abril de 2011, de 9 a 16:30 h, en el salón de actos del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. El 27 de mayo de 2011 se publican los resultados de las elecciones en el BOAM (núm. 6.441).

La reunión constitutiva del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia se celebró el 21 de octubre de 2011.

### **Reuniones.**

En 2011 ha habido dos reuniones, una del Pleno y otra de la Comisión Permanente.

<b>ÓRGANO</b>	<b>FECHA REUNIÓN</b>	<b>Nº ASISTENTES</b>
PLENO	21 de octubre de 2011	48
COMISIÓN PERMANENTE	16 de diciembre de 2011	5

### **Comisiones de Trabajo**

La única Comisión de Trabajo que ha permanecido activa durante 2011 es la Comisión de Lucha contra el Racismo y la Intolerancia, que se reunió por última vez en mayo de 2011. La Comisión ha elaborado un informe con las conclusiones de su trabajo, un diagnóstico sobre la situación del racismo y la

intolerancia en diversos ámbitos de la vida madrileña. Está pendiente de elevarse al Pleno.

### **3.2.7.2. COLABORACIÓN CON LA INICIATIVA SOCIAL.**

El objetivo general de la Convocatoria Pública de Subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos para favorecer la Convivencia Social e Intercultural es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural.

Cada año la convocatoria determina las líneas de actuación prioritarias en función de los fenómenos y problemáticas que requieran intervención en ese periodo.

En La convocatoria 2010-2011 las líneas de actuación han sido las siguientes:

- a) Proyectos de acogida, destinados a cubrir las necesidades básicas de alojamiento y acompañamiento social.
- b) Proyectos de intervención social con población inmigrante, especialmente para familias en situación de dificultad social.
- c) Proyectos de formación dirigidos a fomentar y mejorar la inserción laboral de la población inmigrante. Se incluyen en este apartado aquellos proyectos que contemplen:

1. Actividades formativas dirigidas a las personas de origen extranjero, orientadas a la mejora en el desempeño de una actividad laboral.
  2. Proyectos orientados a fomentar el autoempleo en la población inmigrante, incluidos proyectos de codesarrollo.
- d) Proyectos de lucha contra el racismo y la xenofobia a través de la sensibilización social. Proyectos destinados a prevenir comportamientos xenófobos y racistas, preferentemente con jóvenes, en los ámbitos educativo, laboral y en espacios públicos.
- e) Fortalecimiento asociativo. Proyecto orientados al fortalecimiento de asociaciones de inmigrantes mediante el intercambio de información y de buenas prácticas y la creación de redes.

A la convocatoria de subvenciones se presentaron 171 proyectos, de los cuales resultaron beneficiarios de subvención 90, que han recibido una financiación **total de 1.326.020,00 euros** con cargo al presupuesto municipal del año 2011.

### 3.3. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.

#### 3.3.1. COLABORACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN CON OTRAS ÁREAS Y ORGANISMOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

El principio de coordinación es uno de los ejes estratégicos del II Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural. Desde esta perspectiva, durante el año 2011, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha continuado con su objetivo de mejorar y ampliar la coordinación tanto interna, con otras

Direcciones Generales del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, como con el resto de órganos y unidades municipales que desarrollan actividades que favorecen la integración de las personas inmigrantes.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha establecido sistemas de coordinación con la Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado y sus distintos servicios de atención (Centros de Atención a la Infancia, Centros de Atención a Familias, Escuela de Voluntariado a través de sus cursos de formación) y ha colaborado con algunas propuestas en el Plan de Infancia y Juventud.

Con la Dirección General de Educación y Juventud, en la atención a menores en los centros educativos y en las Oficinas de Atención a la Juventud.

Con relación a los Servicios Sociales, a través del Samur Social y de la colaboración en el Plan de Inclusión Social y con los centros de Servicios Sociales Municipales de los Distritos para el desarrollo del Servicio de Dinamización de Espacios Públicos, el Servicio de Orientación Jurídica en materia de extranjería y discriminación, con los servicios de acogida y la participación de los responsables de los Servicios Sociales en las Mesas de Diálogo y Convivencia.

Con el Área Delegada de Participación Ciudadana 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.

Con el Área de 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.

### **3.3.2. CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA CONSEJERÍA DE INMIGRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**

Durante el año 2011, el Área de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid suscribió un convenio de colaboración con la Consejería de Inmigración de la Comunidad de Madrid, para el desarrollo de actuaciones de acogida e integración de personas inmigrantes en la ciudad de Madrid.

Este convenio forma parte del Fondo para la Acogida y la Integración de los inmigrantes, creado en el año 2005, a través del cual el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales transfiere una cuantía a las Comunidades Autónomas para que éstas, y/o las entidades locales, realicen acciones a favor de la integración de la población inmigrante.

Se trata del sexto convenio que se suscribe anualmente entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid desde el año 2005.

### **3.4. ACTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO LA DIRECCIÓN GENERAL IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN MATERIA DE INTEGRACIÓN.**

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.

### **3.4.1. PARTICIPACIÓN EN FOROS INTERNACIONALES.**

La coordinación a nivel internacional ha permitido intercambiar experiencias y adquirir nuevas ideas y modelos de intervención en temas relacionados con la realidad migratoria, el racismo, la xenofobia y los Derechos Humanos la Dirección General de Igualdad de Oportunidades forma parte de diversos Organismos Internacionales, destacando su participación en:

- La Coalición europea de Ciudades contra el racismo, ECCAR cuyo objetivo es mejorar las políticas de las ciudades europeas integrantes en la red de lucha contra el racismo y favorecer el intercambio de experiencias. Participó en la reunión General que tuvo lugar en Gantes (Bélgica) en noviembre.
- Grupo de Trabajo de Inmigración de la red europea EUROCIUDADES, con el objeto de facilitar el intercambio de conocimientos y experiencias en materia de inmigración que las ciudades miembros de la red están desarrollando en la actualidad.



### 3.4.2. PARTICIPACIÓN EN FOROS NACIONALES.

FOROS NACIONALES - 2011		
DENOMINACIÓN	ORGANISMO ORGANIZADOR	FECHA / LUGAR
CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN "LA CAIXA"	FUNDACIÓN "LA CAIXA"	18 DE ENERO MADRID
I JORNADA DE SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL DEL PROYECTO ICI	OBRA SOCIAL FUNDACIÓN "LA CAIXA"	26 DE ENERO BARCELONA
JORNADA OPEN CITIES MONITOR	BRITISH COUNCIL	9 DE FEBRERO MADRID
REUNIÓN COMISIÓN ELECTORAL FORO MADRID DE DIÁLOGO Y CONVIVENCIA	AYUNTAMIENTO DE MADRID	17 DE MARZO MADRID
DÍA INTERNACIONAL CONTRA EL RACISMO Y LA INTOLERANCIA	COMUNIDAD DE MADRID	21 DE MARZO MADRID
SEMINARIO "INMIGRACIÓN Y POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN EN ESPAÑA"	BRITISH COUNCIL	24 DE MARZO MADRID
LA MIRADA DEL OTRO	AYUNTAMIENTO DE MADRID	9 DE ABRIL MADRID
ELECCIONES AL FORO MADRID DE DIÁLOGO Y CONVIVENCIA	AYUNTAMIENTO DE MADRID	27 DE ABRIL MADRID
XXI ENCUENTRO DE LA ABOGACÍA SOBRE DERECHO DE EXTRANJERÍA Y ASILO	ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE MADRID	2 Y 3 DE JUNIO MADRID
AGENDA DE LA INNOVACIÓN PARA ESPAÑA	FUNDACIÓN DE LA INNOVACIÓN BANKINTER	28 DE JUNIO MADRID
ANÁLISIS SOCIODEMOGRÁFICO DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE EN LA CIUDAD DE MADRID (DELEGACIÓN PROCEDENTE DE AZERBAIYÁN Y RUSIA)	AYUNTAMIENTO DE MADRID	14 DE JULIO MADRID
VISITA DE UNA DELEGACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE PRAGA (REPÚBLICA CHECA)	AYUNTAMIENTO DE MADRID	20 DE OCTUBRE MADRID
CONSTITUCIÓN II FORO MADRID DE DIÁLOGO Y CONVIVENCIA	AYUNTAMIENTO DE MADRID	21 DE OCTUBRE MADRID
"ABRIENDO MUNDOS: MUJERES MIGRANTES. MUJERES CON DERECHOS"	INTERMÓN OXFAM	26, 27 Y 28 OCTUBRE MADRID
ACTITUDES HACIA LOS INMIGRANTES, COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO LOCAL	FUNDACIÓN ORTEGA Y GASSET	11 DE NOVIEMBRE MADRID
JORNADA TÉCNICA SOBRE IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN	COMUNIDAD DE MADRID	23 DE NOVIEMBRE MADRID
DÍA INTERNACIONAL ELIMINACIÓN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	AYUNTAMIENTO DE MADRID	25 DE NOVIEMBRE MADRID
CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LA POBLACIÓN MIGRANTE	FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS	21 DE DICIEMBRE MADRID



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES

***Subdirección General  
de Inclusión y Atención  
a la Emergencia***

Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades

## **Subdirección General de Inclusión y Atención a la Emergencia**

La Subdirección General de Inclusión Social y Atención a la Emergencia depende de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades y tiene por cometido la gestión y seguimiento de algunas de las competencias atribuidas a dicha Dirección General, contenidas en la siguiente relación:

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 los problemas de exclusión y desprotección social.
4. La concesión de ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social, sin perjuicio de las facultades atribuidas en materia de subvenciones a otros órganos municipales, y la gestión de los servicios funerarios gratuitos de carácter social.

Para la gestión de estas competencias dispone de una estructura administrativa de tres departamentos:

- **Departamento de Samur Social y Atención a las Personas sin Hogar**, que gestiona de la red municipal de atención a personas sin hogar y mantiene líneas de financiación y colaboración con las

entidades de la iniciativa social que atiende a este colectivo. También es el responsable de la gestión del Social, servicio de atención a las emergencias sociales que se producen en Madrid.

- **Departamento de Inclusión Social**, que gestiona las iniciativas de atención preventiva a las personas en riesgo de inclusión. También realiza el seguimiento de la Renta Mínima de Inserción (RMI) de las personas sin hogar y de las ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social.
- **Departamento de Atención a Colectivos Específicos**, que se encarga de las iniciativas municipales de atención a las personas discapacitadas y a las minorías étnicas. También es responsable de la adopción de iniciativas para la consecución de la igualdad con colectivos de mujeres en situación de exclusión social y con los integrantes de otros colectivos, con especiales necesidades.

Las iniciativas de cada Departamento están detalladas a lo largo de la presente memoria.



***Departamento de  
SAMUR Social  
y Atención Social a  
Personal sin Hogar***

Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades

#### **4. DEPARTAMENTO DEL SAMUR SOCIAL.**

##### **4.1. 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 momento en el que se procede y en la situación en la que se presenta que favorecen, en muchos casos el inicio de estados de desprotección personal y social. En definitiva, son generadores de situaciones de vulnerabilidad social.

Hoy vivimos en lo que el sociólogo Ulred 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. 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 de la ciudad de Madrid, no se limitan exclusivamente a aquellas en las que se ponen 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 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 se ha indicado, como aquella situación favorecedora de estados de vulnerabilidad y de desprotección, 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 e incluso, de exclusión.
- Requiere la respuesta inmediata y especializada que evite el desarrollo de estados de desprotección.

Los Servicios Sociales, como SubSistema de Protección Social, responde 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 pero con un modelo de intervención especializado para dar respuesta a las Emergencias Sociales, ya que las mismas suponen, como se ha indicado, 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. De igual modo, este Dispositivo de Atención Social supone, en muchos casos, la puerta de entrada a la Red de Servicios Sociales.

Las Emergencias Sociales, como objeto de intervención del Sistema de Servicios Sociales, por el número de afectados y por su trascendencia se puede clasificar en:

1. **Emergencia Individual o Familiar.** Cuando 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 las situaciones descritas anteriormente 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 a las que puedan tener acceso de la red de Servicios Sociales.
- 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 necesarias. 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 en las situaciones de Gran Emergencia que se produzcan en Madrid, proporcionando atención social que complementa y enriquece la intervención que realizan el resto de servicios de emergencia.

A continuación, se presentan las actuaciones desarrolladas en el marco del Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales, destacando el papel desempeñado por el Samur Social. En este sentido, hay que reseñar que a lo largo del año 2011 tanto la ciudadanía como instituciones y organismos públicos han contado con la participación del Samur Social en distintos eventos.

- La participación en las Jornadas Mundiales de la Juventud (JMJ 2011), durante los días 18, 19,20 y 21 de Agosto. En dichas jornadas el Samur Social atendió a 163 personas, la atención prestada se concretó en atender a personas mayores con movilidad reducida y a menores perdidos.
- La participación en simulacros como los de AENA, Samur Protección Civil, etc.....
- La participación en jornadas, simposiums, cursos, por diversas ciudades del Estado español contabilizando más de 12 participaciones. Así como la consolidación de dos cursos de

emergencias sociales dirigidos a funcionarios del Ayuntamiento de Madrid. En este tiempo Samur Social, ha estado presente en las diferentes y múltiples situaciones de Emergencia producidas en nuestra ciudad. Igualmente, ha 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 (Actuación coordinada de Asentamientos; Procedimientos de coordinación del sistema de notificaciones de situaciones de Protección de menores entre Samur Protección Civil, Samur Social y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, etc).

#### **4.1.1. EL SERVICIO DE SAMUR SOCIAL.**

El Samur Social nació 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 (ancianos abandonados, menores ejerciendo la mendicidad, personas sin hogar, inmigrantes sin recursos, etc...). Igualmente, cabe señalar, que ha encontrado un espacio definido como dispositivo complementario, con relación a otros servicios de emergencia (sanitarios, policía, bomberos,...), posibilitando así una respuesta global 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 112. Cuenta con una Sede Central coordinadora del servicio, que 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 con 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, producidas en la vía pública, en domicilios particulares o cualquier otro lugar del Municipio.
- 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.
- Equipos de Intervención en la calle: 8 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.

#### **4.1.1.1. LA CENTRAL DE SAMUR SOCIAL.**

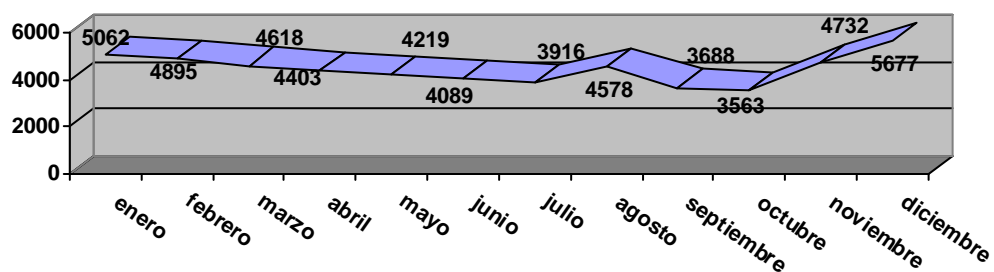
La Central de Samur Social constituye el dispositivo básico desde el que se posibilita la atención telefónica y presencial. Proporciona, como prestación básica y general a toda la población, información y orientación sobre los Servicios Sociales y sus prestaciones. De igual modo, su principal objetivo, es atender a las Emergencias Sociales, realizando la intervención directa con el o los afectados, bien en la sede de la Central o desplazándose al lugar donde se ha producido la Emergencia Social.

La Central de Samur Social, es un edificio de 4 plantas con variedad de servicios entre los que destacan la zona de alojamientos (20 plazas), la sala de comunicaciones (para 11 puestos de operadores) y la zona de convivencia (comedor-sala de estar, etc...). La Central de Samur Social constituye, a su vez, el lugar desde el que se coordinan todas las actuaciones que exigen la respuesta integral y global a cualquier situación de emergencia individual, colectiva o gran emergencia.

**En el año 2011, se han recibido en la Central del Samur Social 53.440 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 de Frío. Con una media aproximada de 165 llamadas por día en los referidos meses. Como se ha indicado anteriormente la Central de Samur Social realiza una importante función en relación a la coordinación de los recursos de Acogida que se pone en marcha en la Campaña Municipal contra el Frío.

Como resultado de lo señalado el incremento del número de llamadas recibidas en el invierno se debe a que el mayor porcentaje de la atención prestada por el Samur Social, es el de Personas Sin Hogar, ya que sin duda, por su situación de carencia de alojamiento, presentan el mayor grado de vulnerabilidad y desprotección social, lo que justifica el referido incremento en la demanda de intervención de Samur Social solicitando acogida en los recursos de Campaña Municipal contra el Frío.

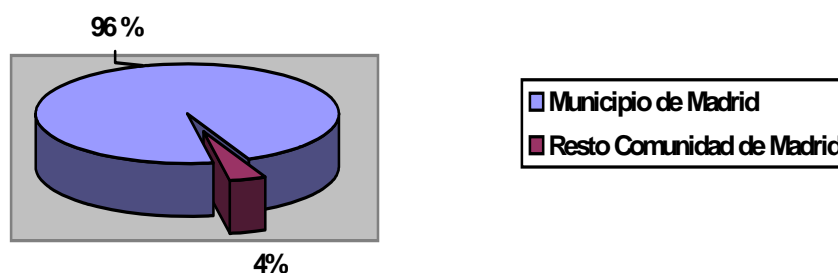


#### DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LLAMADAS

Meses	Nº Llamadas
Enero	5.062
Febrero	4.895
Marzo	4.618
Abril	4.403
Mayo	4.219
Junio	4.089
Julio	3.916
Agosto	4.578
Septiembre	3.688
Octubre	3.563
Noviembre	4.732
Diciembre	5.677
<b>Total</b>	<b>53.440</b>

Con relación a la distribución territorial de las llamadas en el servicio, cabe señalar los siguientes datos:

Llamadas	
Municipio de Madrid	96 %
Resto Comunidad de Madrid	4 %



Como se observa, es reducido el número de llamadas que proceden de otras localidades de la Comunidad de Madrid, ya que se cuenta con otro Servicio de Emergencia Social que atiende a las localidades del resto de la Comunidad de Madrid.

Por otra parte, de las llamadas recibidas procedentes del Municipio de Madrid, el Distrito Centro acapara el 19,50 % del total. En este dato cabe señalar de nuevo la incidencia de la problemática de las Personas Sin Hogar como elemento que justifica que se produzca un mayor número de intervenciones en dicho Distrito. Se observa que el resto de Distritos de la denominada “almendra” de la ciudad le siguen en volumen de llamadas.



### DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR DISTRITOS EN PORCENTAJES

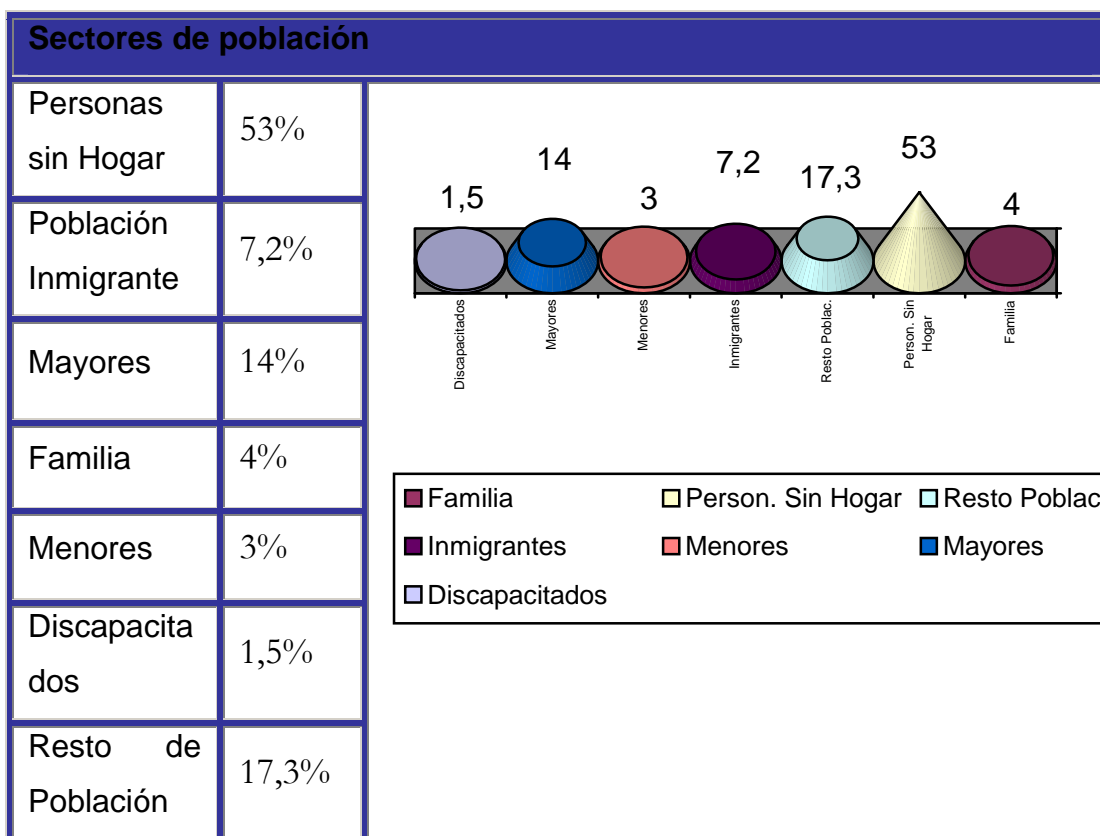
Districtos	%
Centro	19,50
Arganzuela	9,17
Retiro	4,16
Salamanca	3,99
Chamartin	3,95
Tetuán	3,89
Chamberí	4,91
Fuencarral	3,46
Moncloa	13,86
Latina	6,01
Carabanchel	4,60
Usera	2,41
Puente Vallecas	5,18
Moratalaz	1,10
Ciudad Lineal	3,00
Hortaleza	1,16
Villaverde	2,17
Villa Vallecas	2,30
Vicalvaro	1,56
San Blas	2,30
Barajas	1,32

Respecto a los servicios y/o instituciones que demandan la intervención de Samur Social hay que destacar el servicio **Emergencias Madrid 112**, que, como servicio de coordinación de las llamadas de emergencia de la ciudad, realiza una importante labor recibiendo y canalizando las demandas que le llegan diariamente. En los últimos años se ha convertido en el principal servicio activador del Samur Social; le siguen otros servicios de emergencia

y en tercer lugar, los propios afectados y los Centros de atención a Personas Sin Hogar.

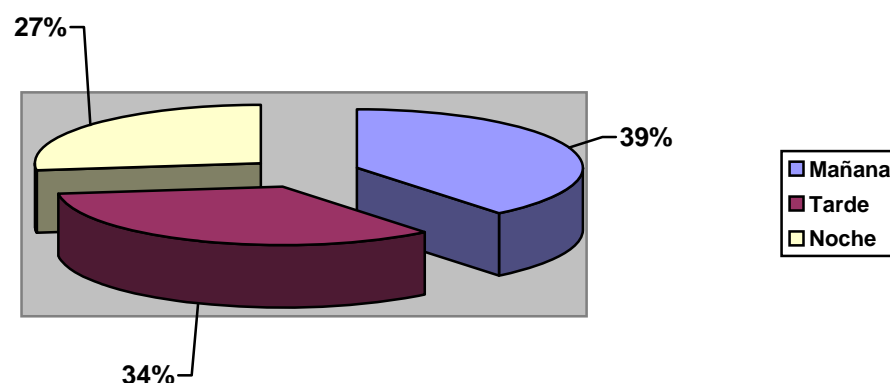
<b>Distribución de llamadas por servicio</b>		
Servicio Coordinador de llamadas de Emergencias	112	44,93%
Servicios de atención a emergencias en la calle	Policía Municipal	14,76%
	Samur Protección Civil	
	Bomberos	
	Policía Nacional	
Centros Personas Sin Hogar	Centros Atenc. Personas Sin Hogar	9,64%
Personas afectadas o cercanas a la situación de emergencia	Afectado	9,56%
	Amigo/vecino	
	Ciudadano	
Servicios de Salud	Hospitales	6,71%
	Centro Salud	
	Summa/061	
Detección en la calle por los equipos del Samur SOCIAL	Samur SOCIAL. (Unidades Móviles)	5,69%
	Samur SOCIAL. (Equipos .Calle)	
Red de Servicios Sociales	Serv. Sociales de Atención Primaria	4,31%
	Serv. Sociales. Especializados	
Entidades Ciudadanas	Asoc./Fundaciones/ONG	1,60%
Otros servicios y organismos	Juzgados/Embajadas/ Consulados/ Parroquias Otros	1,40%
Servicios de Mayores	Tele asistencia y Ayuda a	0,96%
Otros servicios de información	010, 012...	0,44%

En relación a las llamadas recibidas el sector que más ha demandado atención son las Personas Sin Hogar, representando el 52%. En unos casos, la llamada era realizada por el propio interesado; sin embargo, son los ciudadanos y/o vecinos los que también solicitan intervención ya que se muestran preocupados por la situación de desprotección que observan en un momento dado. Las llamadas que tienen relación con el sector de mayores suponen el 13% situándose en segundo lugar. De igual modo, hay que destacar también el 9,7%, procedente de situaciones que están en relación con la población inmigrante y un 3,8% que se refiere a familias.



El mayor número de llamadas se recibe en el turno de mañana con un 39%, lo que supone un total de 20.842 llamadas en dicho turno muchas de las cuales están referidas a solicitud de información y gestiones. Le siguen 18.169 (34%) durante el turno tarde y una cantidad de 14.429 (27%) llamadas en la noche. En estos dos casos están más relacionados con la demanda de intervención.

Llamadas recibidas por turnos		
Mañana	Tarde	Noche
20.842	18.169	14.429



#### 4.1.1.2. LAS UNIDADES MÓVILES.

Las unidades móviles, dispositivos de intervención en calle, atendieron a un total de 8.096 personas distintas durante el año 2.011. Respecto a las actuaciones realizadas por la Unidades Móviles, que suman un total de 12.140 por sectores de población, se sigue apreciando un mayor número de

intervenciones con Personas sin Hogar (5.946) que representan el 48,99 % del total de actuaciones. Cabe destacar un importante número de intervenciones con población mayor 1.915 (15,77%) e intervenciones con inmigrantes 708 (5,83%).

## INTERVENCIÓN DE LAS UNIDADES MÓVILES

Sectores población	Intervenciones <sup>2</sup>	%
Personas sin Hogar	5.946	48,99
Inmigrantes	708	5,83
Mayores	1.915	15,77
Familia	754	6,21
Menores	617	5,08
Discapacitados	478	3,94
Resto de población	1.722	14,18
Total	12.140	100,00

### 4.1.1.3. ACTUACION 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 2011, un total de 59. En el siguiente cuadro, se relacionan el número y el tipo de emergencias colectivas. Como se ha indicado anteriormente, el número de

<sup>2</sup> En este cuadro se reflejan el número de intervenciones realizadas por parte de las Unidades Móviles, lo cual supone, en muchos casos más de una intervención con una misma persona. Por ello, el dato de personas distintas atendidas es inferior al número de atención. Se puede afirmar que se han producido una media de 1,5 atenciones por persona.

afectados en una emergencia de este tipo supera siempre una unidad familiar.

Incendio	Derrumbamiento edificio	Inundación	Desalojos	Otros
35	13	1	1	9

### Grandes Emergencias.

Durante 2.011, no se produjo ninguna Gran Emergencia o Catástrofe, por lo que no hubo que activar el protocolo que consiste en movilizar recursos, realizar labores de apoyo emocional y psico-social, acompañamiento, localización de personas, facilitar las prestaciones necesarias para cubrir las necesidades básicas, (alojamiento, manutención, transporte, etc.) tanto a los afectados como a sus propias familias.

#### 4.1.1.4. AYUDAS ECONÓMICAS PARA EMERGENCIAS SOCIALES.

En las distintas intervenciones de emergencias individuales, colectivas o de grandes emergencias, el Samur Social, además de garantizar la cobertura de las necesidades básicas (alojamiento, alimentación y ropa), precisa de recursos económicos para dar una respuesta rápida a otras necesidades: billetes de transportes, compra de medicinas, compra de comida mientras las personas están de viaje, etc. En definitiva, se trata de una ayuda directa económica de Emergencia que se proporciona a la persona que lo necesita. A continuación se recoge una comparativa de los cuatro últimos años, donde se detalla las ayudas gestionadas desde el Samur Social.

Año	2008	2009	2010	2011
Ayudas	327	487	424	379
Importe	29.145,55 €	39.497,91€	40.453,00€	36.692,03€

#### **4.1.1.5. GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS.**

El Samur Social utiliza recursos de alojamiento para dar respuesta a las Emergencias Sociales, siempre que las personas afectadas, de forma inesperada y brusca, pierden su casa o domicilio. Por ello, en las situaciones de Emergencia Social se articulan distintos dispositivos que proporcionan dicha prestación:

<b>Personas atendidas en alojamientos de Emergencia</b>		
Unidad de Estancias Breves de la Central de Samur Social	Plazas de Hoteles	Centro de acogida para Mujeres solas o con hijos
1.431	89	<b>130</b>

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. Dicha Unidad tiene 20 plazas de alojamiento mixtas. Durante 2.011 se han alojado un total de 1.431 personas distintas. A través de esta Unidad de Estancias Breves se ha podido garantizar la cobertura de las necesidades básicas (alojamiento, manutención, vestuario, etc...), y la atención psico-social que requiere cualquier situación de Emergencia Social. Ello ha supuesto un total de 3.972 estancias. La media de estancias por persona ha sido de 2,07 días.

Por otra parte, también se ha podido atender la necesidad de alojamiento a través de plazas en establecimientos hoteleros. Este recurso permite dar respuesta a las personas afectadas por una situación de emergencia, motivo por el que no pueden disponer de su vivienda. Como se ha indicado, a lo largo del 2011 se han atendido en dicho recurso un total de 89 personas con una media de estancia de 5,2 días.

De igual forma, se dispone de plazas en un Centro de Acogida de Emergencias para la atención de mujeres solas o con hijos a su cargo, que a lo largo de 2011 han atendido a 71 personas, de las cuales, 69 han sido mujeres y 61 menores. El 72% de las mujeres venían acompañadas de sus menores y solo el 28% vienen solas.

#### **4.1.1.6. OTRAS ACTUACIONES DEL SAMUR SOCIAL**

Desde el Samur Social se realizan, igualmente, otras actuaciones muy específicas que buscan la protección de ciudadanos en situación de riesgo social. En este apartado se presentan diversas actuaciones del Samur Social relacionadas con colectivos como mayores en riesgo y menores ejerciendo mendicidad.

##### **4.1.1.6.1. MAYORES EN RIESGO.**

En el Municipio de Madrid cada vez son más las personas mayores de 65 años que viven solas, esta situación de soledad viene acompañada, en muchos casos, de aislamiento social, desnutrición, abandono personal, mal estado de la vivienda, etc ., que a veces deriva en situaciones difíciles y extremas.



El Programa de Mayores en Riesgo busca intervenir con aquellas personas que se encuentran en dicha situación que supone un estado de desprotección social y familiar, pero que aun se mantienen en su domicilio. En estos casos es necesaria una intervención inmediata para garantizar una respuesta integral y estable a su situación de riesgo social y personal, la cual, en gran parte de las intervenciones se concreta en el ingreso involuntario en una Residencia para Personas Mayores.

Este programa comenzó en noviembre de 2002, con un equipo de dos Trabajadoras Sociales especializadas en el seguimiento de estas actuaciones. 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.

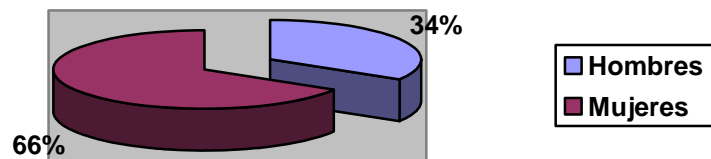
Este Programa se dirige a dos colectivos específicos con los siguientes perfiles:

1. **Persona Mayor 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. **Persona 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 gran 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, para garantizar una atención global e integral a dichos colectivos en situación de desprotección. 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. En este apartado, cabe resaltar el importante papel que desarrolla, con los grupos en situación de exclusión, el Equipo de Calle de Atención a Enfermos Mentales Sin Hogar del Servicio Regional de Salud Mental de la Comunidad de Madrid. Equipo que realiza la valoración médica y la propuesta de intervención involuntaria.

Durante el año 2.011 se realizaron un total de 1.076 asesoramientos. Algunos de estos asesoramientos finalizan en derivaciones efectivas al propio Programa y en otros casos, tras hecha la consulta, se canalizan hacia distintas alternativas. El número de personas mayores que han sido atendidas ha sido de 440.

**Equipo de atención a mayores en riesgo**
**Nº de demandas: 1.076**
**Nº de personas: 440**
**Hombres 148**
**Mujeres 292**


Edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 60	15	18	33
60 a 64	10	7	17
65 a 69	11	20	31
70 a 74	24	15	39
75 a 79	37	25	62
80 a 84	86	31	117
85 a 89	64	21	85
90 a 94	25	8	33
95 a 99	8	2	10
Más de 99	4	0	4
Se desconoce	8	1	9
<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>148</b>	<b>440</b>

Se han abierto, a lo largo del año 2011 un total de 252 expedientes, que se distribuyen entre los siguientes distritos o servicios que han sido el referente de la intervención con las personas mayores.

Distritos/servicios que derivan	
Centro	24
Arganzuela	7
Retiro	5
Salamanca	13
Chamartín	15
Tetuán	16
Chamberí	16
Fuencarral	3
Moncloa	7
Latina	13
Carabanchel	12
Usera	9
P.Vallecas	10
Moratalaz	4
C.Lineal	16
Hortaleza	9
Villaverde	6
Villa Vallecas	1
San Blas	6
Barajas	2
Vicalvaro	5
Samur SOCIAL	17
Juzgados	1
Hospitales	7
Otros	28
<b>Total</b>	<b>252</b>

Los Servicios Sociales de Atención Primaria han generado el 88.88% de los casos en los que ha intervenido el Equipo de Mayores en Riesgo. Como se puede observar, que los servicios sociales municipales se constituyen en la principal puerta de entrada de los casos atendidos. Así mismo, el Samur Social ha promovido 17 casos (6.74%) 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.

Con relación a la respuesta dada por los juzgados cabe destacar que en la mayoría de los casos se ha procedido a autorizar el internamiento involuntario, representando el 38,88 % de las medidas adoptadas con relación a los procesos de intervención con los mayores en riesgo.

<b>Medidas adoptadas</b>	
Internamiento involuntario	98
Internamiento voluntario	5
Incapacitación	30
Domiciliación en cuenta	4
Denegados	7
Apertura de Puerta	0
<b>Total</b>	<b>144</b>

Se debe entender que en algunos casos se dan más de una medida, dado que la situación así lo requiere. Así, por ejemplo la domiciliación en cuenta bancaria junto con ingreso involuntario, o la apertura de puerta con internamiento involuntario. En consecuencia, el número de medidas adoptadas siempre es mayor que el número de casos.

Los Juzgados que han facilitado los procesos de intervención del Equipo de Mayores en Riesgo son los siguientes:

Juzgados Intervinientes	Nº de casos
Juzgado 30	30
Juzgado 65	32
Juzgado 78	35
Juzgado 94	31
Juzgado 95	35
El expediente no llega al Juzgado, no se adopta ninguna medida	28
Pendientes	61

#### **4.1.1.6.2. ACTUACIONES EN MENDICIDAD INFANTIL.**

En los últimos años se viene produciendo, de nuevo, el desarrollo de diversas formas de mendicidad infantil, grave situación que manifiesta, entre otras cosas, estados de desprotección. La mayor parte de los menores que nos encontramos ejerciendo mendicidad en la ciudad de Madrid, son Rumanos/Gitanos, población que en los últimos años conforma grupos y asentamientos de pobreza grave que encontramos principalmente en las grandes ciudades de nuestro país.

El Samur Social, como dispositivo de intervención en la calle, detecta e interviene en las diferentes situaciones de desprotección social que se producen y en las que están presentes menores. La mendicidad infantil constituye una de las situaciones manifiestas de desamparo y abandono de los menores. Por ello, el Samur Social desarrolla un procedimiento específico con dicho colectivo social.

Con fecha 5 de mayo de 2005, se suscribe un protocolo general de colaboración para la erradicación de la mendicidad infantil en el municipio de Madrid, entre la Comunidad de Madrid (Consejería de Familia y Asuntos Sociales) y el Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y el Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad).

Las partes implicadas actúan conjunta y coordinadamente y realizan cuantas intervenciones de carácter general sean necesarias para erradicar la mendicidad infantil en el municipio de Madrid y se comprometen a aunar sus esfuerzos para la realización de las siguientes actuaciones:

- Detectar los casos de mendicidad infantil.
- Facilitar a las familias los recursos existentes para paliar la situación de necesidad que origina esta práctica.
- Incorporar a los menores en los Centros educativos.
- Efectuar un seguimiento específico de estos menores y sus familias.
- Ejercer la tutela en caso de desamparo manifiesto.

Desde la firma del protocolo hasta la actualidad todas las actuaciones de intervención en mendicidad infantil, se realizan conjuntamente entre Samur Social y Samur Protección Civil (cuando las condiciones sanitarias del menor aconsejan su reconocimiento médico) y Policía Municipal (Agentes Tutores). La metodología de intervención supone la valoración conjunta de estas situaciones, a través de entrevista con el menor y la familia, en la que junto a la policía municipal siempre está el Trabajador Social de Samur Social. Las actuaciones pertinentes tras esta valoración pueden suponer:

- Localización de familiares, información, orientación y facilitación de los recursos sociales existentes.
- Coordinación con los Servicios Sociales de Atención Primaria o proyectos específicos de atención a inmigrantes, u otros Servicios desde donde intervendrán siguiendo sus propios protocolos.
- Traslados del menor a centros sanitarios, domicilio de familiares, centro de primera acogida u otros recursos, según la situación.
- Propuesta de tutela del menor en caso de desamparo (Comisión de Tutela del Menor y/o Ministerio Fiscal).
- A través del Grupo de Seguimiento del acuerdo para la atención a las situaciones de mendicidad, Samur Social, Policía municipal, Samur P.C. y Comisión de Tutela del Menor se analiza la situación de los menores, familiares, actuaciones de los diferentes servicios y se elaboran propuestas de mejora.

Durante 2011 se han realizado 52 intervenciones con menores ejerciendo mendicidad, estos datos de intervención han descendido en relación a 2010, (62 intervenciones) lo que indica una menor incidencia de la problemática. El perfil de los menores se mantiene con relación a ejercicios anteriores. Se trata prácticamente en su totalidad de población gitana-rumana.

Estos menores se encuentran, en su mayoría, entre los 12 a 14 años de edad. Fundamentalmente, ejercían la mendicidad solos, seguidos por adultos.



## **4.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR**

### **Introducción**

La ciudad de Madrid ha venido desarrollando tradicionalmente actuaciones tendentes a dar respuesta al grupo social que se encuentra en mayor grado de exclusión, las Personas Sin Hogar, a través de los distintos programas y recursos que conforman el Programa Municipal 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 adicciones y trastornos mentales. Sin lugar a dudas, se trata de una realidad social que presenta múltiples caras que todas tienen en común procesos personales de exclusión. Mayoritariamente se conforma por hombres 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.

Como se ha indicado al principio, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con el Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, el cual, se constituye en una de las actuaciones institucionales prioritarias del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. Por ello, a lo largo de los últimos años, se ha realizado un importante esfuerzo técnico, institucional y presupuestario con el objetivo de mejorar e incrementar la atención a las Personas Sin Hogar que se encuentran en las calles de nuestra ciudad.

Como ejemplo podemos señalar el importante crecimiento presupuestario desarrollado en este Programa, pasando de los 5.500.000 € en el año 2003 a los 14.817.105 del año 2011.

El resultado es que hoy la ciudad de Madrid cuenta con una amplia y diversificada red de atención a Personas Sin Hogar, articulando en la misma un importante número de recursos que buscan dar una respuesta global e integral a este colectivo social. Esta red se configura desde los recursos que trabajan en la calle con la población más crónica, hasta aquellos recursos de acogida y rehabilitación, para finalizar en los Programas de inserción laboral. En este Programa se presentan importantes experiencias de atención tales como los recursos de baja exigencia, los equipos de calle, los Centros de Acogida, etc... En definitiva, se muestra la amplia y diversa red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid. Cabe señalar que en los dos últimos años, se han consolidado los nuevos dispositivos de atención que se crearon en 2.007 (centro de baja exigencia de Pozas, Centro de Acogida, “Juan Luis Vives”, Piso de apoyo al tratamiento para Personas Sin Hogar con problemas de alcohol, talleres para la inserción social y laboral, Programa de Alojamientos Preventivos). Todo ello sin olvidar las mejoras incorporadas en las Campañas Contra el Frío que se vienen articulando todos los años.

Esta red pública se coordina con la diversa red de centros que dependen de la iniciativa social que complementa y enriquece la red pública municipal. Este Programa tiene, como principal objetivo, que todas las Personas Sin Hogar tengan atención social, y se concreta en las siguientes actuaciones:

- Desarrollar la atención social en la propia calle a las Personas Sin Hogar que suelen rechazar la red de recursos de acogida.

- Proporcionar las prestaciones básicas de alojamiento, manutención, aseo, a las Personas Sin Hogar que acceden a la red especializada de atención.
- 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 de las Personas que suelen rechazar la atención en la red estable de atención a las Personas Sin Hogar.
- Proporcionar una respuesta múltiple y diversificada a los diferentes perfiles y necesidades de este complejo colectivo social, adoptando recursos que pueden ir desde la baja exigencia hasta la exigencia máxima en aquellos casos que tienen todas las capacidades de incorporación 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.

Seguidamente se procede a presentar cada dispositivo, siguiendo el recorrido de la red desde la intervención de calle y finalizando con la aportación que realiza el tejido social.

Antes de pasar a describir los distintos **Programas, Servicios Y Centros** que conforman el Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, es necesario reseñar tres hechos que de forma sustancial han condicionado el desarrollo de este Programa durante el año 2.011.

El primero de ellos, ha sido la **reforma integral del edificio del Centro de Acogida San Isidro**, lo que ha supuesto reubicar a los usuarios del centro en otros dispositivos de atención de la Red Municipal. Esto ha llevado a redefinir los perfiles de atención en esos centros y generar, en consecuencia, una serie de cambios tanto en los propios usuarios como en los profesionales, labor que en este tipo de población ha supuesto un esfuerzo añadido.

El segundo, ha sido el **cambio de ubicación del Centro Abierto I, denominado Calatrava**, al lugar donde se encontraba el **Centro La Rosa** y, a su vez, trasladar este centro a unos pisos cedidos por la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo hasta la fecha de finalización del Contrato . Esto también ha originado toda una serie de cambios tanto en los propios usuarios como en los profesionales de ambos centros. En este sentido, y a pesar de las dificultades de cualquier proceso de traslado, la atención que se ha prestado en dichos centros no se ha visto afectada. Se ha mantenido el nivel de atención y los usuarios han recibidos las prestaciones básicas y técnicas propias de dichos dispositivos.

#### **4.2.1. EQUIPOS DE CALLE DE SAMUR SOCIAL.**

La intervención en la calle constituye una de las iniciativas más novedosas del Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid. La intervención de calle supone sacar los Servicios Sociales a la calle y desarrollar una intervención social desde un modelo de búsqueda y de acercamiento a los colectivos sociales más excluidos.

Los Equipos de Calle se encuentran integrados operativa y funcionalmente en el Samur Social. Ahora bien, éstos se deben entender como un dispositivo específico con relación a la población a la que atienden; Personas Sin Hogar y respecto a la metodología de intervención: acompañamiento social en la calle. Por ello, cabe señalar que nos encontramos con un servicio que realiza la función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención a dicho colectivo social.

Su actividad se centra en la detección, intervención y atención directa como Servicio Social de calle, dirigido a la atención de Personas Sin Hogar en medio abierto.

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, se presenta la actual zonificación de los equipos de calle, que 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.

**Zonificación equipos de calle**

<b>Equipo</b>	<b>Turno</b>	<b>Distritos</b>
EC 1	7- 15 h	Moncloa – Aravaca (9)
EC 2		Retiro (3) Puente Vallecas (13)
EC 3		Tetuán (6) San Blas (20)
EC 4		Usera (12) Carabanchel (11)
EC 5	14-22 h	Chamberí (7) Fuencarral - El Pardo (8)
EC 6		Salamanca (4) Puente Vallecas (13)
EC 7		Chamartín (5) Ciudad Lineal (15)
EC 8		Latina (10) Villaverde (17)
EC 9	7 – 15 h	Centro (1); Barrios de Sol, Justicia y Universidad
EC 10	14-22 h	Centro (1); Barrios de Palacio, Embajadores, Universidad y Cortes
EC 11	7-15 h	Emergencias de PSH en todos los distritos Gestión de plazas de emergencia PSH
EC 12		Moncloa- Aravaca: Barrio de Casa de Campo Coordinación casos de personas con enfermedad mental

Los Equipos de Calle están compuestos por un trabajador social y un auxiliar de Servicios Sociales que efectúan el seguimiento de las Personas Sin Hogar. Dada la eficaz labor demostrada, estos equipos se han ido incrementando a lo largo de los años. 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 2011.

Han atendido a un total de 1.134 personas distintas. Se produjeron un total de 34.022 intervenciones, lo que supone una media de 30 intervenciones por usuario/año. Hay que señalar que alguna de las personas atendidas no pernoctan en la calle. Se trata de personas en situación de precariedad, pero que cuentan con un alojamiento, (pensiones, habitación alquilada, etc).

<b>Intervenciones de los equipos de calle con personas sin Hogar</b>	
Nº de intervenciones	34.022
Personas distintas atendidas	1.134
Media de atención por usuario	30

Por otra parte, a veces se precisa responder de forma inmediata a las situaciones de emergencias que viven algunas personas sin hogar. Para ello se asignó al Equipo de Calle 11 que durante 2.011 realizó 1.049 intervenciones en clave de emergencia.

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 donde se

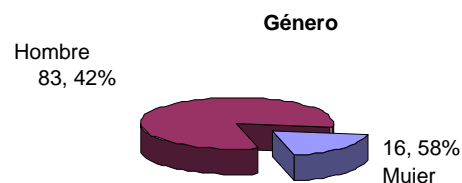
ha intervenido con 360 personas, lo que representa el 31,75 % de la población total atendida. Los Distritos próximos al Distrito Centro acumulan un número importante de usuarios, Moncloa (146 personas), Arganzuela (148 personas), Tetuán (65 personas), Chamartín (63 personas) y Chamberí (75 personas), contabilizando entre esos seis distritos un total de 857 (75,57% del total). 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.

<b>Distritos Municipales</b>	<b>Totales</b>	<b>Porcentajes</b>
Centro	360	31,75
Arganzuela	148	13,05
Retiro	38	3,35
Salamanca	36	3,17
Chamartín	63	5,56
Tetuán	65	5,73
Chamberí	75	6,61
Fuencarral-El Pardo	11	0,97
Moncloa-Aravaca	146	12,87
Latina	45	3,97
Carabanchel	27	2,38
Usera	13	1,15
Puente de Vallecas	28	2,47
Moratalaz	13	1,15
Ciudad Lineal	8	0,71
Hortaleza	4	0,35
Villaverde	7	0,62
Villa de Vallecas	7	0,62
Vicálvaro	3	0,26
San Blas	11	0,97
Barajas	26	2,29
<b>Totales</b>	<b>1.134</b>	<b>100,00%</b>



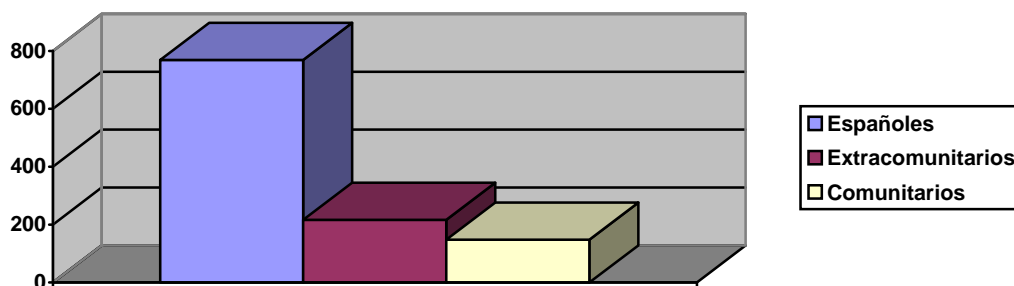
Sin embargo, hay que señalar que en los últimos años se comienza a producir una nueva realidad, consistente en un proceso de ubicación de las Personas Sin Hogar en Distritos de la periferia (Latina, Carabanchel, Puente Vallecas, Usera, Moratalaz, Barajas).

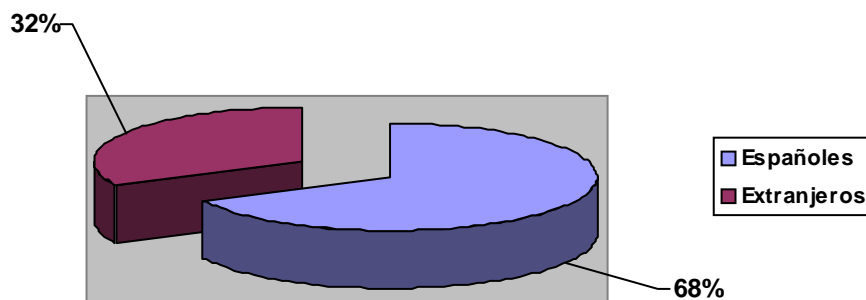
Género		
Mujer	188	16,58%
Hombre	946	83,42%



En relación al origen territorial se da un mayor número de españoles 67,81% y un 32,19% de extranjeros, los cuales, se distribuyen de la siguiente forma: el 19,14% de otros países y el 13,05% de países de la Unión Europea.

Origen territorial		
Españoles	769	67,81%
Extracomunitarios	217	19,14%
Comunitarios	148	13,05%





De las personas de origen español atendidas por los equipos de calle hay un 28,09 % de personas con origen en el propio municipio de Madrid y de la Comunidad de Madrid frente a un 21,98 % proveniente de otras Comunidades Autónomas. Este dato debe de tomarse exclusivamente como referencial, del lugar de origen, ya que hay un 49,93 % de personas atendidas de las que se desconoce su lugar de origen.

Procedencia	Usuarios de origen español			
	Hombres	Mujeres	Totales	%
Madrid Municipio	124	36	160	20,81%
Madrid .(Comunidad)	47	9	56	7,28%
Otras CC.AA.	140	29	169	21,98%
Españoles (sin especific.)	321	63	384	49,93%
<b>Total ESPAÑOLES</b>	<b>632</b>	<b>137</b>	<b>769</b>	<b>100,00%</b>

Con relación a las 217 personas atendidas extranjeras (excluidas las de la Unión Europea), los datos son los siguientes:

Países	Personas
Resto de Europa	52
América	45
África	79
Asia/Oceanía	20
Sin especificar (Ns/Nc)	21

La renta mínima de integración 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.). Este hecho procura un mayor acercamiento de esta prestación a las personas más excluidas de la sociedad madrileña: las personas sin hogar.

La configuración de Samur Social como unidad de gestión de la R.M.I. coincide con otra novedad implantada por la Dirección General de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y ejecutada por el Servicio de Prevención de la Exclusión y Rentas Mínimas, la denominada RMIN-WEB. Esta herramienta web organiza e integra la información y facilita la gestión de la RMI a las Unidades de Gestión existentes en la Comunidad de Madrid.

La coincidencia de ambos hechos hace que el Samur Social sea uno de los servicios seleccionados para poner en marcha esta nueva herramienta.

Los Equipos de Calle son el referente dentro de Samur Social para la gestión de esta prestación.

Gracias a dicha prestación, los equipos de calle ofrecen una atención más integral al ofrecer las prestaciones de alojamiento, manutención, atención psicosocial, y sanitaria, junto con la prestación económica. Así se ha conseguido que los Equipos de Calle realicen su trabajo con una dimensión intensiva y de proximidad a las personas sin hogar para favorecer los procesos de inserción de las personas usuarias del servicio.

Durante el año 2.011 se ha constatado que la gestión de la R.M.I. complementa y apoya el trabajo de los Equipos de Calle y facilita y refuerza los procesos de inserción promovidos por el acompañamiento social que los profesionales brindan a las personas usuarias.

A lo largo del año 2011, Samur Social ha sido la unidad de gestión de la RMI para **117 personas** en situación de calle, distribuidas de la siguiente forma:

	<b>Españoles</b> <b>/as</b>	<b>%</b>	<b>Extranjeros</b> <b>/as</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Hombres</b>	75	64,10	20	17,09	95	81,20
<b>Mujeres</b>	18	15,38	4	3,42	22	18,80
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>79,49</b>	<b>24</b>	<b>20,51</b>	<b>117</b>	<b>100,00</b>

**50** de las 117 personas atendidas ya son perceptoras de la RMI.

Además, durante el mes de diciembre se han gestionado las solicitudes de **5 personas** más que están pendientes de la concesión de la RMI.

#### **4.2.2. CENTRO ABIERTO I “LA ROSA/CALATRAVA”.**

El Centro Abierto I “La Rosa/Calatrava” constituye uno de los dispositivos de baja exigencia que forma parte de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Es un dispositivo que funciona las 24 h. del día y cuenta con las prestaciones que se detallan más adelante.

Las Personas Sin Hogar como grupo social están conformadas por perfiles muy diversos y heterogéneos. En este sentido, este dispositivo responde a un perfil de Personas Sin Hogar muy crónico, que suele rechazar, en muchos casos, la atención en los centros de acogida clásicos.

Como Dispositivo de baja Exigencia supone adaptar la condiciones de acceso a las demandas de las personas atendidas. El Centro está abierto 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. El nivel de exigencia y la relación con los requisitos de acceso a cumplir por el usuario, son muy básicos, ya que se busca la vinculación con la red de atención.

Proporciona las siguientes prestaciones como Dispositivo de Atención especializado:

**Apoyo a los Equipos de Calle:** El Centro Abierto es un recurso que sirve de apoyo a diferentes profesionales y entidades que trabajan con personas sin hogar en la calle, permitiendo así una intervención multiprofesional y sobre todo que asuma su papel como recurso puente entre la calle y la red de centros de acogida.

**Servicio de Trabajo Social:** Permite una atención individualizada y técnica que informa, asesora y valora las situaciones que se presenten. Favorece la creación de diseños de intervención y el encuentro entre profesionales y entidades.

**Servicio de Enfermería:** La atención sanitaria básica resulta muy eficaz en este tipo de dispositivo para favorecer la adherencia a los tratamientos y para atender las necesidades sanitarias de este colectivo que presenta múltiples déficit de salud.

**Ubicación del Centro:** La localización de Centro Abierto hasta julio de 2.010 ha sido en el distrito Centro de Madrid y en una zona bien comunicada, que favorece el acceso de los usuarios. A partir de esa fecha su nuevo emplazamiento ha sido en el distrito de Moncloa, a 15 minutos de la Plaza de España, por lo que se mantiene en una zona céntrica y bien comunicada.

**Capacidad del Centro:** Las instalaciones cuentan con un número de plazas para atender a 30 personas, número que se incrementa en 5 plazas más de emergencia durante la Campaña contra el Frío.

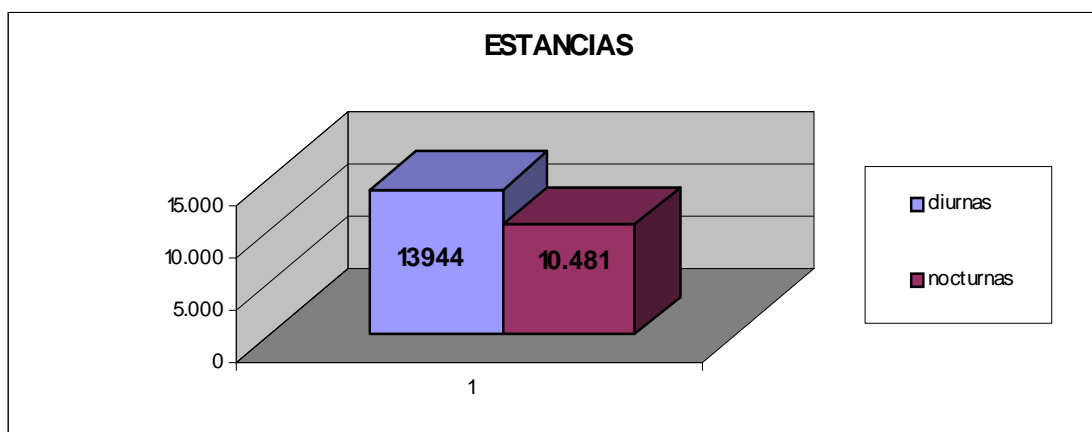
En el Centro Abierto se proporcionan los siguientes servicios:

- 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.
- Servicio de Trabajo Social.
- Servicio de Enfermería

## Datos de Atención

En la siguiente tabla estadística correspondiente al número de estancias en Centro Abierto se distingue entre los usuarios que hacen uso del recurso como Centro de Día o Centro de Noche.

Total estancias	24.425	Media ocupación diaria
Estancias Diurnas	13.944	<b>38.20</b>
Estancias Nocturnas	10.481	<b>28.71</b>



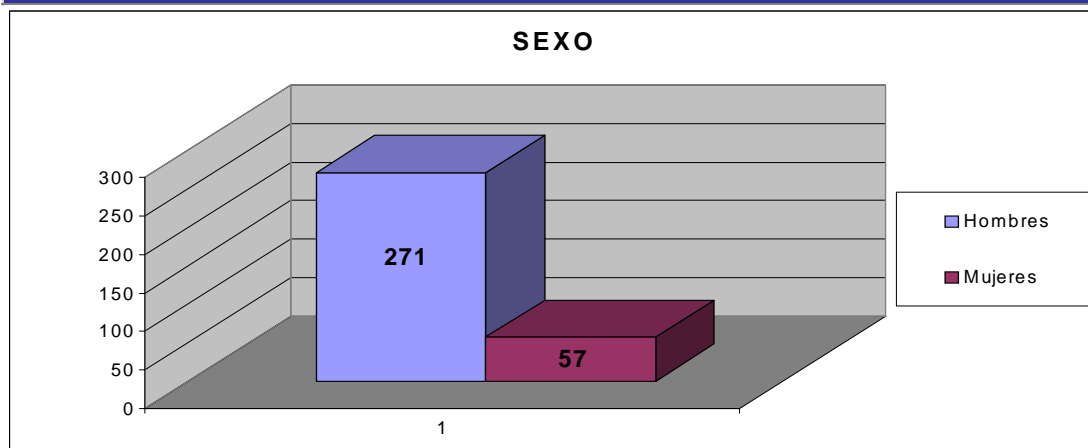
El cómputo total de estancias a lo largo del año 2011 ha sido de 24.425 que en desglose: Día/Noche, supone una diferencia de 3.463 estancias de superioridad en la franja horaria diurna (09-21 horas) sobre la franja horaria nocturna (22-09 horas).

Estos datos reflejan la anteriormente citada definición de Centro Abierto como dispositivo con prestaciones y contenidos similares a los que se proporciona en un Centro de Día. Se ha dado un aumento de 3.000 estancias diurnas más que en relación al año anterior. Además, 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, las cuales, se utilizan como instrumentos para favorecer en los procesos de intervención la vinculación con la red de atención.

**La distribución de los usuarios por sexo es la siguiente:**

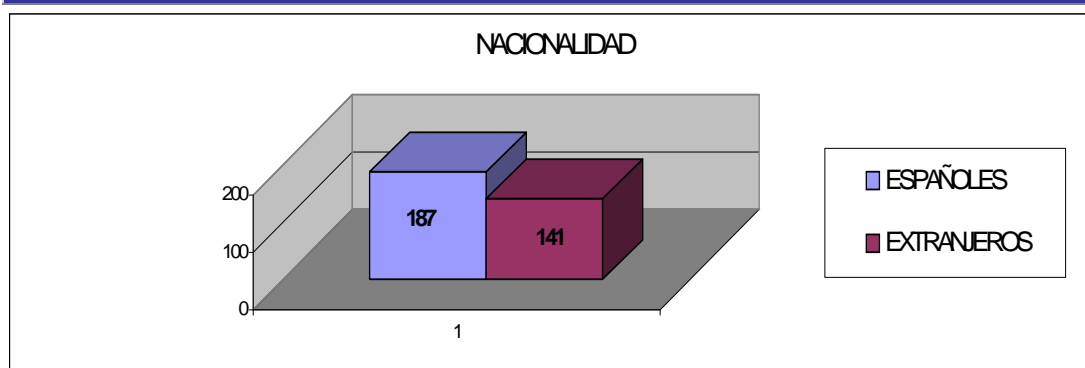
Sexo	Total	%
Hombres	271	82.62
Mujeres	57	17,38
Total	328	100





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. Con respecto a la nacionalidad de la población atendida, la población española es mayoritaria con un 57,01%.

Españoles	%	Extranjeros	%
187	57.01%	141	42.99%



#### **4.2.3. CENTRO ABIERTO II PEÑUELAS.**

El centro de personas sin hogar “Centro Abierto de Peñuelas” inició la prestación de sus servicios el 1 diciembre del año 2006. Cuenta con 30 plazas de carácter transitorio con atención ininterrumpida las 24 horas durante 365 días al año. El recurso incrementa en 5 plazas su capacidad en la activación de la emergencia durante la Campaña contra el Frío. El objetivo del recurso es procurar servicio de alojamiento, manutención y de atención e intervención social individualizada al colectivo de personas sin hogar. El Centro Abierto Peñuelas, proporciona atención a personas que utilizan este recurso como puente hacia recursos con un mayor nivel de exigencia (plazas en pisos, pensiones, Centro de Acogida “Juan Luis Vives”...), proporciona atención a un perfil de escasa cronificación.

Centro Abierto de Peñuelas proporciona los siguientes servicios:

- Acogida/recepción
- Servicio de consigna
- Servicio de Ropero
- Servicio de alimentación
- Servicio de Lavandería
- Servicio de baños/duchas
- Servicio reposo/descanso
- Servicio de trabajo social
- Servicio socio-educativo

### **Datos de Atención**

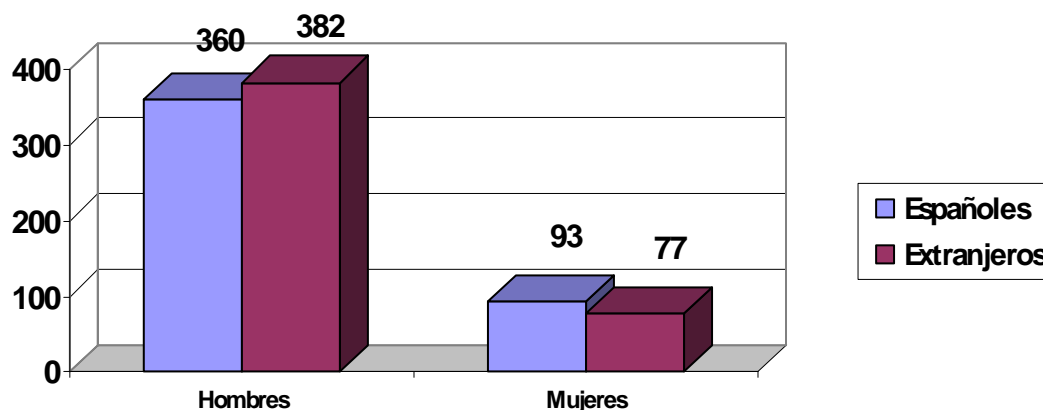
El número de personas distintas atendidas en el año 2011 ha sido de 927., y las estancias han alcanzado la cifra de 8604. Como consecuencia de las 10 plazas de emergencia de que dispone el centro, de un total de 30 plazas, existe gran movilidad y por lo tanto las altas y bajas de usuarios se producen casi diariamente y con un flujo constante. De igual modo, el perfil de usuarios que acceden a dicho centro permite entender el elevado nivel de movilidad.

De las 927 personas, 754 son varones (81,34%) y 173 son mujeres (18,66%). Estos datos confirman la predominancia habitual de los hombres en situación de sin hogar.

<b>Distribución por sexo</b>		
Sexo	Total	%
Hombres	754	81,34
Mujeres	173	18,66
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100</b>

La población extranjera atendida en 2011 en Centro Abierto II ha sido de 459 usuarios (49,51%), frente a 453 usuarios españoles (48,87%).

<b>Distribución por procedencia/Sexo</b>						
Procedencia	Hombres		Mujeres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Español	360	38,83%	93	10,03%	453	48,87%
Extranjero	382	41,21%	77	8,30%	459	49,51%
Doble Nacional	12	1,29%	3	0,32%	15	1,62%
<b>Total</b>	<b>754</b>	<b>81,33%</b>	<b>173</b>	<b>18,66%</b>	<b>927</b>	<b>100%</b>



#### **4.2.4. CENTRO ABIERTO III POZAS.**

El Centro Abierto “Catalina Laboure” situado en la calle Pozas, se configura como el resto de los Centros Abiertos como un dispositivo de baja exigencia que forma parte de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Es un dispositivo que funciona las 24 h. del día y cuenta con las prestaciones que se detallan más adelante.

Cuenta con un número de plazas para atender a 30 personas, número que se incrementa en 5 plazas más de emergencia durante la Campaña contra el Frío.

En el Centro Abierto Pozas, se proporcionan los siguientes servicios:

- Atención Social: servicio de Trabajo Social.
- Atención Sanitaria Básica: servicio de Enfermería
- Servicio de Manutención: desayuno, comida y cena.
- Servicio de Aseo e Higiene Personal: Duchas y cambio de ropa.
- Servicio de Reposo/Descanso: pernocta en sillones.
- Servicio de consigna

- Servicio de Ropero
- Servicio de Lavandería
- Servicio socio-educativo

### Datos de Atención

El número total de personas atendidas en el Centro durante 2011 fue de 588. De este total, el 10,88% fueron mujeres y el 89,12% hombres. Asimismo, atendimos a un total de 327 personas extranjeras (55,61 %) y 261 personas españolas (44,39 %).

	Españoles	Extranjeros	Total
Hombres	234	290	524
Mujeres	27	37	64
Total	261	327	588

Se observa un alto porcentaje de hombres en relación a mujeres, dato similar al que se encuentra en el resto de la Red de Atención a Personas Sin hogar. De igual forma hay una diferencia de 11 puntos en el porcentaje de personas extranjeras en relación a españoles, de perfil crónico, dato a tener en cuenta en el análisis general de este colectivo que está cada vez más presente en los servicios de atención a Personas Sin Hogar.

Respecto a la media de edad de las personas atendidas se encuentra en 41,53 años y por intervalos de edad es la siguiente:

Edades	Personas	Porcentaje
18 A 30 AÑOS	93	15,82
31 A 50 AÑOS	347	59,01
51 a 65 años	122	20,75
mas de 65 años	26	4,42
Total	588	100

Se debe destacar que entre las 30 plazas, 5 de ellas se reservan a situaciones de emergencia derivadas desde la Central del Samur Social. Durante todo el año se ha dado una gran movilidad y rotación de usuarios en estas plazas de emergencia, produciéndose altas y bajas de forma diaria.

### **Comedor Catalina Labouré**

En local anexo al Centro Abierto 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.

Este comedor ofrece 50 comidas diarias.

El perfil de usuarios que acceden a este recurso es:

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 (Programa del Centro Abierto de RAIS, Programa de Realidades, Taller de Impulso Solidario, etc.....)

Personas derivadas por los Equipos de Calle, la Central de Samur SOCIAL u otros centros abiertos.

Personas derivadas desde 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 2011 ha sido de:

Desayunos.....7.782

Comidas.....15.682

Meriendas.....4.242

Cenas.....7.221

#### **4.2.5. CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA SAN ISIDRO.**

El Centro de Acogida San Isidro (CASI) es el dispositivo de mayor capacidad de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, ya que cuenta con 266 plazas, 89 para mujeres y 177 para hombres.

Se constituye como un Servicio Social Especializado para la atención de las personas sin hogar, enmarcado en la red pública de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, que procura la cobertura de las prestaciones básicas de alojamiento, manutención, higiene y prestaciones sanitarias y sociales, y articula programas educativos y ocupacionales grupales y comunitarios que complementan la misión del Centro.

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.

En el edificio donde está ubicado Centro de Acogida San Isidro, desde el mes de abril del 2010 hasta finales de mayo del 2011 se llevaron a cabo obras de rehabilitación integral que precisaron el desalojo total del mismo, por tanto se distinguen dos momentos distintos en referencia a la organización de las dependencias y servicios del centro durante el año 2011:

### **1. Enero 2011 hasta mayo 2011**

Durante los primeros cinco meses del año 2011 al igual que el último semestre del 2010, el centro ha prestado sus servicios en las instalaciones provisionales que se diseñaron a tal efecto en el recinto del Centro de Acogida Juan Luis Vives.

En este periodo las dependencias y servicios básicos del centro, así como todo su personal se mantuvieron en dichas instalaciones provisionales, con la misma organización que se desarrolló en el último semestre del 2010, donde el Centro de Acogida Juan Luis Vives facilitó algunas de sus salas y dependencias para alojar a personas residentes de San Isidro, se proporcionaron servicios conjuntamente (manutención) y se compartieron espacios en dicho Centro, y se realizaron programaciones conjuntas para facilitar y mejorar la convivencia de las personas que han tenido que compartir y convivir en las mismas dependencias.

Las plazas de alojamiento se distribuyeron de la siguiente manera:



- 186 plazas ubicadas en unas instalaciones provisionales situadas en las dependencias del Centro de Acogida Juan Luis Vives.
- 80 plazas gestionadas en pensiones de la zona centro de Madrid.

Las personas alojadas en el Centro de Acogida Juan Luis Vives, fueron acomodadas en tres pabellones prefabricados, con un número de 52 camas por pabellón (literas), baño con tres cabinas para duchas e inodoros y lavabos. Cada pabellón prefabricado, también tuvo otros usos como: control por los Auxiliares de Servicios Sociales; salas de curas y medicación; ropero y sala de atención socioeducativa. El resto de instalaciones provisionales fueron: dos salones de estar y TV y un control de vigilantes de seguridad..

Dentro del propio centro Juan Luis Vives, se dispusieron: dos salas acondicionadas como dormitorios (uno de hombres y otro de mujeres) con capacidad para 20 personas en total; baños y aseos, despachos para la atención social, psicológica y médica; dos despachos para el área administrativa; dos aulas para la realización del Programa de Terapia Ocupacional y deporte; aula para los profesionales del Programa Socioeducativo y un espacio para la consigna de equipajes. Por otro lado, se compartieron otros espacios, como salas de estar y televisión, sala de ordenadores, biblioteca, salón de actos y lavandería.

## 2. Junio 2011 a Diciembre 2011:

Con la finalización de la reforma y los posteriores trabajos de acondicionamiento (limpieza, puesta en marcha de instalaciones, compra de material y traslado de los enseres que se mantenían guardados en los almacenes de la Villa) los primeros días del mes de junio se realizó el

traslado de los usuarios de las instalaciones provisionales al edificio ubicado en Paseo del Rey.

El edificio tras la rehabilitación integral ha mejorado notablemente todas sus instalaciones y en la actualidad responde en mayor medida a un servicio como es un centro de acogida. La nueva organización del edificio ha posibilitado establecer varias zonas diferenciadas dentro del centro donde se han ido ubicando los distintos servicios del mismo.



<b>DATOS DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE ACOGIDA SAN ISIDRO</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Nº total de estancias en el Centro</b>	97.090	97.090	97.090	97.090	97.090
<b>Nivel de ocupación</b>	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Nº de entradas o ingresos</b>	2146	1.725	1787	1019	1211
<b>Nº de personas acogidas</b>	1449	1622	1332	890	1019
<b>Hombres</b>	1059	928	1044	663	779
<b>Mujeres</b>	563	361	288	227	240
<b>Nuevos (hombres y mujeres)</b>	676	654	682	298	390
<b>Origen territorial:</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Madrid (municipio)</b>	37.92%	21,75%	19,80%	23.2%	23.19%
<b>Resto de España</b>	31.94%	35,39%	42.59%	35.03%	35.33%
<b>Extranjeros</b>	30,14%	42,86%	37.60%	40.72%	41.48%
<b>Prestaciones básicas (media diaria)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Desayuno</b>	250	194	187	150	128
<b>Comida</b>	304	211	210	152	168
<b>Merienda</b>	99	138	104	94	108
<b>Cena</b>	260	236	220	176	180
<b>Bocadillos</b>	40	40	30	20	26

<b>Personas atendidas</b>			
<b>Antigüedad en el Centro</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Totales</b>
Conocidos con anterioridad a 2011 (antiguos)	457	172	629
Conocidos durante 2011 (nuevos)	322	68	390
<b>Totales</b>	<b>779</b>	<b>240</b>	<b>1019</b>

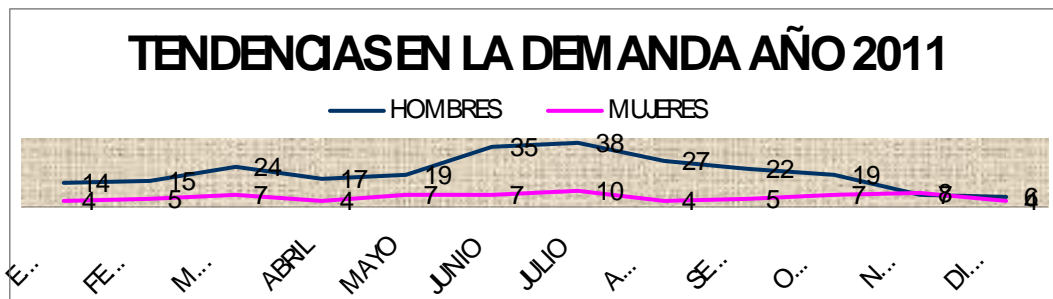
El 31.60% del total de personas atendidas corresponde a personas que no habían accedido al Centro con anterioridad a 2011 (nuevos) y el 68.40% son personas conocidas con anterioridad (antiguas). En relación al ejercicio anterior, se ha producido una mayor intervención con las personas que llevaban más de un año y han accedido al dispositivo una menor proporción de personas nuevas. Esta situación nos lleva a interpretar que se ha producido cierta estabilización en los procesos de intervención con personas que llevaban en nuestro centro más de un año, posiblemente también condicionado por la situación del traslado y por la situación de crisis económica que no favorece tampoco la inserción laboral de las personas con mayores posibilidades de encontrar un trabajo.

Edad	Hombres	Mujeres	Total
18-20	2	1	3
21-25	28	6	34
26-30	33	13	46
31-35	53	20	73
36-40	87	29	116
41-45	116	42	158
46-50	138	35	173
51-55	122	34	156
56-60	77	20	97
61-65	60	21	81
66-70	35	14	49
71-75	14	3	17
76-80	12	1	13
Más de 80	2	1	3
<b>Totales</b>	<b>779</b>	<b>240</b>	<b>1019</b>

El tramo de edad de las personas acogidas mas frecuente es de 36 a 55 años. Por otra parte, se debe destacar, el número de personas que superan la edad de los 65 años.

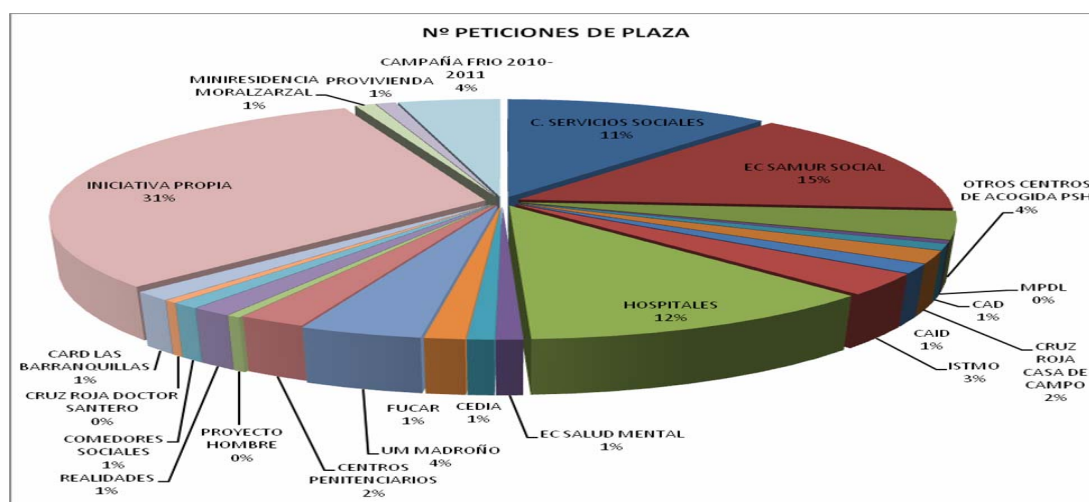
A continuación se presentan unos datos en relación a la demanda de plaza en el Centro de Acogida San Isidro durante 2011:

## Datos sobre la Demanda del Centro de Acogida San Isidro



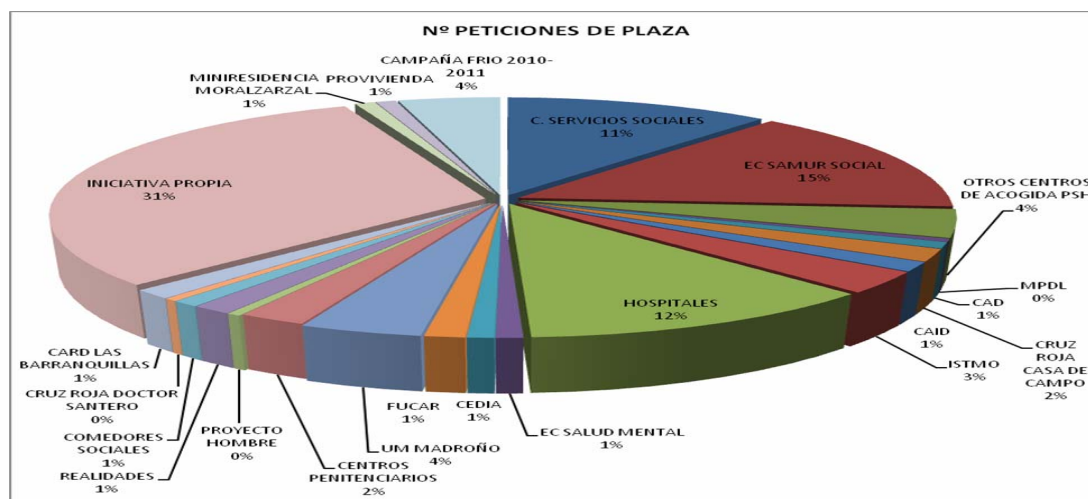
El gráfico muestra el número de peticiones de plaza por mes, de hombres y mujeres durante el año 2011. En los datos se aprecia una diferencia considerable en cuanto a la petición de plazas siendo más importante en el caso de los hombres, excepto en los meses que coinciden con la puesta en marcha de la Campaña Municipal Contra el Frío, probablemente por la influencia de la misma al aumentar el número de plazas en la red de personas sin hogar del municipio de Madrid.

## Procedencia de la demanda



El gráfico muestra el número de peticiones de plaza por mes, de hombres y mujeres durante el año 2011. En los datos se aprecia una diferencia considerable en cuanto a la petición de plazas siendo más importante en el caso de los hombres, excepto en los meses que coinciden con la puesta en marcha de la Campaña Municipal Contra el Frío, probablemente por la influencia de la misma al aumentar el número de plazas en la red de personas sin hogar del municipio de Madrid.

### Procedencia de la demanda



Destacar el que número más importante de solicitudes de plaza su procedencia en la iniciativa propia, seguido de los Equipos de Calle del Samur Social y Hospitales.

### Indicadores de prestaciones básicas.

#### Alimentación.

El Centro proporciona alimentación a todas las personas durante el tiempo que permanecen acogidos o que están incorporadas a la intervención social

en la modalidad de “Centro de Día”. Durante el 2.011 se han proporcionado un total de 222.297 menús (contabilizando los desayunos, comidas, meriendas, cenas y bocadillos).

### **Lavandería.**

El Centro presta un servicio de lavandería diario (de lunes a viernes) para las personas que residen en el Centro o con las que se tiene una intervención social a través de la modalidad de “Centro de Día”. El servicio consiste en el lavado y secado de ropa personal de las personas acogidas y de las existencias del ropero. Esto se realiza en el propio Centro. El lavado de la ropa de cama, toallas y otros (incluidos uniformes de trabajadores) se realiza a través de un contrato para la prestación del servicio.

Durante el año 2011 se han lavado 20.720 kg de ropa en la lavandería del Centro y un total de 22.015 Kg. de ropa a través de un contrato de prestación del servicio.

### **Peluquería**

El Centro de acogida San Isidro, con el fin de garantizar la prestación básica de higiene y aseo, cuenta con una dependencia destinada a cubrir la función de peluquería. En este servicio se realizan las tareas del corte de pelo y afeitado. Está concebido como una actividad higiénica más dirigida a las personas que lo requieren para mejorar su higiene personal e imagen social. Durante el 2.011 se realizaron un total de 3.628 servicios de peluquería.

### **Podología.**

El Centro cuenta con un servicio de podología que se presta un día a la semana. Esta prestación está incorporada como complemento a las intervenciones del Equipo Sanitario y del Programa de Cuidados Básicos de la Salud. Por la situación de deterioro personal, las personas que acceden al



Centro, necesitan tratamientos de quiropodia que mejoren su estado de salud y en especial el cuidado de sus pies, muy deteriorados por las condiciones de calzado insalubre, condiciones ambientales (frío y calor) y por la falta de higiene y autocuidados. En el año 2.011 se realizaron 218 servicios.

### **Consigna.**

El servicio de consigna es una prestación destinada a almacenar y custodiar las pertenencias de las personas que permanecen en el Centro o con las que sin estar en el mismo, existe una intervención social (personas en la modalidad de “Centro de Día”, custodias por hospitalizaciones y otras situaciones).

### **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 social y sanitaria.**

#### **Área Social.**

Los/as Diplomados/as en Trabajo Social, son las profesionales de referencia de todas las personas que han pasado por el Centro. Durante el año 2011 han intervenido cinco trabajadoras sociales.

Desde el área social, se coordinan todas las fases de intervención multidisciplinar con las personas acogidas y la evaluación conjunta de todos los objetivos, así como la gestión de prestaciones económicas y la

elaboración de los informes sociales que favorecen la salida del Centro. Durante estas fases y en función de cada diseño de intervención social se realizan múltiples gestiones, coordinaciones y derivaciones a otros recursos o dispositivos, tanto de alternativas de alojamiento como recursos para cumplir los objetivos propuestos. El área social es atendida complementariamente por el Equipo de Educadores Sociales del Centro a través de un programa Socioeducativo específico.

### **Área Psicológica.**

En el marco de la intervención multidisciplinar que aborda la problemática de las personas sin hogar, el centro de acogida cuenta con un área de intervención psicológica dotada con dos psicólogos. Esta área, en coordinación con el resto de intervenciones técnicas, aporta al equipo tanto el soporte teórico fundamentado en la psicopatología como su aplicación adaptada al ámbito psicosocial de la exclusión grave.

### **Área Sanitaria.**

El Centro cuenta con un Equipo Sanitario compuesto por: una médico, cinco DUES y dos auxiliares sanitarias. Complementariamente se desarrolla un Programa de Terapia Ocupacional, desarrollado por 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.

## **Programas de Intervención**

### **1.-Programa de Primera Acogida.**

Durante el año 2011 cada Trabajador/a Social ha dedicado tres citas semanales para atender las demandas de primera acogida (casos nuevos)

junto con los dos psicólogos y la médico con una dedicación de dos citas diarias a este Programa. El objetivo del Programa es realizar la primera valoración interdisciplinar de todos los casos que llegan al Centro.

Durante el año 2011 se han recogido los siguientes datos sanitarios desde el Programa de Primera Acogida:

- Han sido valoradas 132 personas.
- 80 presentaban problemas de adicciones a alcohol u otras drogas.
- 28 padecían algún tipo de patología mental
- 15 con las dos problemáticas asociadas: patología dual
- 9 no se observó patología mental/adicción en la primera valoración.

## **2.-Programa de cuidados básicos de salud**

En el marco de este programa se desarrollan las siguientes actuaciones:

- **Realización de curas:** Los pacientes que se han realizado las curas programadas en el servicio de enfermería durante el año 2011 han sido 91 y el total de las curas realizadas a estos pacientes han sido 1360.
- **Supervisión de citas médicas:** durante este año se han supervisado un total de 1.318 citas médicas.
- **Intervención de enfermería:** en el año 2011 se han realizado un total de 5.680 intervenciones: 3.372 turno mañana y 2.308 turno tarde.
- **Administración de tratamientos pautados:** en el año 2011 se ha dispensado y controlado el tratamiento de 356 usuarios con una media de 194 tratamientos médicos dispensados al día. Inyectables dispensados: 311 a 43 pacientes.

- **Control de constantes:** en 2011 han sido un total de 136 pacientes los que se han controlado semanalmente: 68 hipertensos, 19 diabéticos, 26 que precisan control de tensión arterial y glucemia y 4 control de peso.
- **Vacunación GRIPE ESTACIONAL:** en este año 2011 se han vacunado a un total de 223 usuarios de los cuales 15 han sido mayores de 65 años.
- **Prevención de tuberculosis:** en el año 2011 se han realizado un total de 127 consultas de prevención de tuberculosis.
- **Consultas médicas:** el número de consultas médicas atendidas por la médico del centro en el 2011 han sido **1933**.

### **3.-Programa de adicciones.**

El programa tiene como finalidad mejorar el estado de salud y bienestar de las personas abordando el deterioro físico, psicológico y social que conlleva el abuso o la dependencia de sustancias, desde una mera reducción de daños y riesgos hasta lograr asumir tratamientos en los centros especializados.

Durante el año 2011 han sido incorporadas al programa de adicciones 232 personas con el objeto de valorar, concienciar de problemática e intervenir en los objetivos fijados, en 154 se ha realizado intervención psicológica por parte de los profesionales del centro. El número de personas atendidas en los distintos centros de atención a drogodependientes ha sido de 95, de los cuales 67 han sido atendidos en los CAD y centros concertados municipales y 28 en centros de atención a las adicciones de la Comunidad de Madrid.

#### **4.-Programa de enfermos mentales sin hogar.**

Este programa cumple la función de puente entre la calle y los dispositivos específicos 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. Para ello, existe una coordinación permanente entre los Servicios de Salud Mental 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.

En 2011 el total de personas distintas que han sido incorporadas al programa de enfermos mentales ha sido de 135 casos de los cuales en 105 se ha realizado intervención psicológica por parte de los profesionales del centro. Del total de personas atendidas, 73 pertenecen al área de salud mental de Moncloa, que es el centro de referencia para el Centro de Acogida y 23 son pacientes del Equipo de Calle de Salud Mental; el resto pertenecen a otras Áreas de salud mental.

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 1.990 se viene desarrollando, fruto de la colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid.

Durante 2011, se ha atendido en el centro de Acogida San Isidro, a través del PRISEMI, a 69 personas, 40 Hombres y 29 Mujeres. De los cuales 14 han sido casos nuevos (8 hombres y 6 mujeres).

### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL PRISEMI POR DIAGNÓSTICO

Diagnóstico	Nº de usuarios
Esquizofrenia	34
Otros trastornos psicóticos	17
Trastorno personalidad	7
Trastorno de estrés postraumático	1
Trastornos del estado de ánimo	1
Depresión	2
Trastorno delirante	5
Trastorno paranoide	2
Total	69

### MOVIMIENTO DE USUARIOS DEL PRISEMI

Tipo de salida	Nº de usuarios
Altas	5
Bajas	4
Abandonos	2
Total	11

## **5.-Programa de terapia ocupacional.**

La Terapia Ocupacional (TO) se plantea como objetivo que los usuarios derivados al programa sean capaces de sostener un patrón ocupacional aceptable y logren organizar su propia vida para cubrir sus necesidades básicas, sus obligaciones de roles y obtener una óptima calidad de vida.

Las actividades del programa de Terapia Ocupacional están condicionadas por sus capacidades, habilidades y destrezas personales. Dichas habilidades forman el desempeño ocupacional.

Áreas de desempeño ocupacional:

- .-Autocuidados
- . -Ocio y tiempo libre
- .- Actividades productivas.



Áreas de desempeño ocupacional	Componentes del desempeño ocupacional	Programas	Talleres específicos grupales E Intervenciones Individuales
Autocuidados	Integración cognitiva y componentes cognitivos.  Desarrollo psicomotor	Psicoestimulación Cognitiva A.V.D.  Psicomotricidad/Relajación	Taller grupal de ejercicios específicos de estimulación cognitiva. Intervención individualizada de técnicas de Psicoestimulación. Taller grupal de ejercicios psicomotrices y de relajación. Intervención individualizada con T.O. Funcional.
Ocio y tiempo libre	Destrezas psicosociales y componentes psicosociales	Recursos formativos Taller educativo  Arteterapia  Deporte y salud	Intervención individualizada a búsqueda de recursos formativos. Taller artesanal con objetivo rehabilitador Actividades deportivas
Actividades productivas	Componentes Sensoriomotores	Área laboral	Intervención individualizada a abordaje área laboral.



Durante el año 2011 han participado en el Programa de T.O. 58 usuarios (26 hombres y 32 mujeres) residentes en el CASI. Además de 4 usuarios del Centro de Acogida Luis Vives (CALV) (2 hombres y 2 mujeres). Es decir, en total han sido 62 usuarios (28 hombres y 34 mujeres).

Durante el año 2011 el programa de T.O., ha tenido las siguientes etapas:

- 1ª etapa en el CALV, se cuenta con apoyo de un auxiliar de la Agencia de Empleo desde Enero a Mayo del 2011. Se realizan los siguientes talleres:

<b>Áreas desempeño ocupacional</b>	<b>Talleres específicos</b>	<b>Derivaciones</b>
<b>Autocuidados</b>	<b>.-Taller de ejercicios específicos de estimulación cognitiva.</b>	<b>17</b>
	<b>.-Psicomotricidad</b>	
	<b>.-Intervención individualizada de técnicas de psicoestimulación.</b>	<b>15</b>
	<b>.-Intervención individualizada T.O. funcional</b>	<b>8</b>
<b>Ocio y tiempo libre</b>	<b>.-Intervención individualizada búsqueda de recursos formativos.</b>	<b>3</b>
<b>Actividades productivas</b>	<b>.-Intervención individualizada área laboral.</b>	<b>12</b>
		<b>3</b>

- 2º etapa en el CASI, que supone la nueva ocupación de todos los usuarios a la finalización de las obras del mismo.
- Se reestructuran las actividades, en función de los nuevos recursos disponibles, tanto personales como materiales, pasando por un proceso de adaptación a las nuevas instalaciones del CASI.

A primeros de diciembre se incorpora al programa de T.O. un Auxiliar de la Agencia de Empleo. Con el apoyo del mismo, se logra mayor calidad en la atención de los usuarios derivados y se pone en marcha el Taller “Deporte y Salud”.

Se realizan los siguientes talleres:

<b>Áreas Desempeño Ocupacional</b>	<b>Talleres Específicos</b>	<b>Derivaciones</b>
<b>Autocuidados</b>	<b>.-Taller de ejercicios específicos de estimulación cognitiva.</b>	<b>15</b>
	<b>.-Intervención individualizada de técnicas de psicoestimulación</b>	<b>9</b>
<b>Ocio y tiempo libre</b>	<b>.-Intervención individualizada búsqueda de recursos formativos.</b>	<b>5</b>
	<b>.-Arteterapia</b>	<b>16</b>
	<b>.-Deporte y salud</b>	<b>7</b>
<b>Actividades productivas</b>	<b>.-Intervención individualizada área laboral.</b>	<b>3</b>

## **6.-Programa socioeducativo**

Dirigido a los usuarios del Centro de Acogida San Isidro con el fin de favorecer la autonomía personal e integración social a través de intervenciones individuales, grupales y comunitarias. Los profesionales del Programa realizan una labor socioeducativa desde un contexto institucional para ayudar a la persona a que adquiera un nivel de desarrollo, competencia y autonomía suficiente para solucionar algunos problemas, superar dificultades o introducir mejoras en su vida.

### **A) Intervenciones de ámbito individual.**

En la intervención socioeducativa, en el ámbito individual se establece una relación profesional con los usuarios, personalizada y continua, más o menos duradera según sean las características de la situación que haya que afrontar. En ella se desarrollan las acciones previstas en el plan individualizado del centro. Existen tres niveles de intervención dependiendo de las necesidades del usuario. En total se han atendido durante el año 2011 en el ámbito individual un total de 184 personas. Algunas de ellas han participado en más de un nivel de intervención.

- Nivel educativo: Realizado por los Educadores Sociales, siendo su objeto el complementar el trabajo de los técnicos municipales a través del diseño y desarrollo de actuaciones educativas que fomentan la consecución de los objetivos del Plan de Intervención individualizado. En el año 2011 se han atendido a un total de 46 personas.
- Nivel asistencial y de acompañamiento y cuidados personales: ejecutada por los monitores teniendo como objetivo el desarrollo

de las actuaciones asistenciales de acompañamiento y cuidados personales previstas en el Plan de Intervención individualizado. Está dirigido a aquellos usuarios que necesitan ayuda para la realización de las actividades diarias básicas en su cuidado personal: ducha, cambio de ropa, alimentación, peluquería, botiquín, documentación. El total de personas distintas atendidas ha sido de 68.

- Intervención de seguimiento en pensiones, durante el año 2011 y desde los meses de enero hasta mayo el equipo de educadores sociales y monitores socioeducativos, ha realizado un seguimiento semanal a cada una de las 80 plazas, que han sido ocupadas por 95 usuarios diferentes durante estos meses y como consecuencia de las obras de remodelación del centro han estado alojados en pensiones. El seguimiento ha consistido en entrevistas individuales, supervisión de las habitaciones y coordinaciones con los responsables de las pensiones.

## **B) Intervenciones de ámbito grupal.**

Las intervenciones socioeducativas grupales persiguen la mejora en los procesos de socialización de los usuarios. La experiencia de grupo (sentido de pertenencia y referencia) proporciona nuevas y fundamentales experiencias sociales. A partir de las necesidades detectadas por el equipo Técnico Municipal, así como por los profesionales de equipo socioeducativo se han diseñado de forma conjunta diversas actuaciones grupales. Dependiendo de los objetivos se han planteado tres tipos de intervenciones:

- Grupos de intervención socioeducativa: dirigidos a aquellos usuarios con los que se consideraba el abordaje grupal más adecuado para la consecución de los objetivos de intervención. Han sido desarrollados por los Educadores Sociales habiéndose atendido a un total de 60 personas.
- Talleres: han estado abiertos a todos los usuarios. Su contenido ha sido fundamentalmente relacional y de contención de situaciones (alcohol y otras adicciones). Se intentan generar espacios de participación de los usuarios en la dinámica general del centro, especialmente en aquellos que por sus características personales están en una situación de mayor aislamiento. Durante este año los talleres que se han llevado a cabo han sido los siguientes: Taller Cultural, Arte Taller, Taller documentales, Ponte Guapo y Expresión artística, todos ellos han sido desarrollados por los monitores y durante el año han participado en ellos un total de 347 personas en un total de 116 sesiones en distintos talleres.
- Además, se han realizado 21 sesiones de cine, con una media de participación de 31 personas.
- En el mes de junio el equipo de monitores junto con la coordinadora del proyecto se han encargado de la supervisión y organización de las tareas de mantenimiento y limpieza de su entorno (recogida de papeleras; limpieza del patio; recogida de papeleras de hall, salas de TV) que realizan los usuarios del centro. En esta actividad participan de forma rotativa todos los usuarios del centro que tienen una plaza de alojamiento.

- **Actividades de dinamización del Centro:** Dirigidas a todos los usuarios y con el objetivo de fomentar su participación en las actividades tanto internas como externas al centro. Suelen coincidir con periodos especiales (Fiestas de San Isidro, Carnavales, verano y Navidad). Su contenido incluye desarrollo de talleres específicos, representaciones teatrales, adornos de las instalaciones, excursiones...). Son realizadas fundamentalmente por los monitores con apoyo de los educadores. El nivel de participación de los residentes suele ser muy alto, estando incorporadas a la cultura y tradición del Centro. Durante el año 2011 se han contabilizado un total de 1043 asistencias a estas actividades.

### **C) Intervenciones de ámbito comunitario.**

Durante el año 2011 desde el proyecto socioeducativo se ha colaborado en el proyecto “Proyecto de sensibilización” realizado por los Servicios Sociales de Atención Primaria del distrito de Moncloa y, por otro lado, en el último trimestre del año se ha retomado la coordinación con el IES Ortega y Gasset para la puesta marcha del Proyecto Macuto, cuyo objetivo fundamental es la sensibilización de los jóvenes del distrito hacia las personas sin hogar.

### **7.-Colaboración con voluntariado social.**

El Centro cuenta con la colaboración permanente de dos entidades de voluntariado: Desarrollo y Asistencia y Voluntarios por madrid. Con ambas se mantiene una estrecha coordinación con unos resultados muy positivos durante el año 2011.

Desarrollo y Asistencia lleva realizando colaboraciones de voluntariado desde hace varios años. Con esta entidad se trabaja fundamentalmente de forma individual. Los voluntarios tienen asignadas personas que por su situación personal (aislamiento, salud..) y tras valoración por parte del equipo técnico precisan un acompañamiento en la realización de gestiones, paseos, ocio... los resultados en este sentido están siendo óptimos. Los usuarios del centro valoran muy positivamente la presencia de los voluntarios. Por otro lado también han participado activamente en actividades de dinamización colectiva junto con otros profesionales (fiestas del Centro y otras), así como realizando encuentros fuera del Centro con otras personas que participan en los diferentes programas de voluntariado de la Entidad.

Voluntarios por Madrid, lleva colaborando desde el segundo semestre del 2010 realizando una inestimable colaboración fundamentalmente en los acompañamientos médicos y gestiones con usuarios que por sus características personales y problemas de salud requerían de dichos apoyos. Con esta entidad, al objeto de favorecer la captación de voluntariado, se han realizado acciones formativas.

#### **8.-Acuerdos con RENFE para traslados de personas sin Hogar.**

Mediante acuerdo firmado con RENFE se posibilita la adquisición de billetes sin entrega de dinero al interesado, 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, social o de intervención. Previo a proporcionar el billete se toma contacto con la familia o red de apoyo y/o Servicios Sociales para asegurar la existencia de vínculos con la zona a la que se desplaza la persona.

Durante el año 2011, se han proporcionado billetes para 231 personas sin hogar.

### **9.-Colaboración con grupo de alcohólicos anónimos de la zona.**

Dentro de las actuaciones dirigidas al colectivo de personas con problemas de dependencia de alcohol se ha acordado con el grupo de Alcohólicos Anónimos de la zona la convocatoria de grupos en el centro de acogida con una periodicidad mensual.

Los grupos, siguiendo la metodología propia, 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. Después de la suspensión temporal de los mismos, motivado por el traslado del centro, dichos grupos se han retomado en el último trimestre del 2011.

### **10.-Apoyo al programa municipal prelaboral y de apoyo social con jóvenes.**

El Programa Municipal de Apoyo Prelaboral y Social es una iniciativa desarrollada por la Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado a través de Opción 3 Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social.

Este programa atiende a jóvenes de edades entre 16 y 21 años, residentes en el municipio de Madrid.

Dentro de este programa desde el año 2007 se creó el Servicio de Intervenciones Específicas (SIE), con jóvenes que se encuentran en situación de calle en el municipio de Madrid, con un objetivo claro de prevenir situaciones de sinhogarismo, con acciones de reincorporación social



urgentes y prolongadas, en base a acompañamientos individualizados referentes en todas las áreas de sostenimiento básico.

Para el cumplimiento de ese objetivo resulta básica la coordinación con la Red Municipal de Personas sin Hogar de Madrid.

El Centro de Acogida San Isidro, desde el inicio del servicio ha mantenido una estrecha coordinación con los responsables del SIE, facilitando el acceso de estos jóvenes a plazas en pensiones u hostales, donde el coste económico de los mismos corresponde íntegramente al centro y el seguimiento de los casos al SIE.

Durante el 2011 se han gestionado 88 ayudas económicas para el pago de pensiones u hostales, los beneficiarios han sido un total de 28 jóvenes distintos en situación de calle.

### **11.-Recursos humanos del centro**

El total de plantilla del Centro de Acogida San Isidro, suma 141 profesionales.

De nuevo en el ejercicio del año 2011, el Centro se ha beneficiado del programa de Corporaciones Locales de la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid, entre enero y junio de 2011 con 1 trabajadora social y 10 auxiliares de Servicios Sociales. A partir de diciembre de 2011 se ha contado de nuevo con 1 auxiliar administrativa y 16 auxiliares de servicios sociales. Estos profesionales complementan y apoyan el trabajo que desde los diferentes ámbitos se realiza en el Centro. Las auxiliares de servicios sociales, han sido coordinados por 2 Técnicos Auxiliares de Acogida e Integración Social del Centro en horario de mañana y por 1/ 2 Auxiliares de Servicios Sociales del turno de tarde.

También desde el segundo semestre del año 2009 tras un convenio firmado entre Instituciones Penitenciarias y el Ayuntamiento de Madrid, se facilitan plazas para el cumplimiento de penas dentro del programa de Trabajos en Beneficio de la Comunidad, contando en 2011 con un total de 22 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.

#### **4.2.6. CENTRO DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES.**

Este Centro se puso en marcha en el mes de abril del 2007 siendo una de las principales actuaciones desarrollada en los últimos años en el marco del Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Supone el segundo centro municipal, en cuanto a su capacidad de acogida, con las **132** plazas con las que cuenta.

El novedoso concepto del edificio supone una nueva concepción de los centros de acogida, su estructura modular y sus amplios espacios revelan una visión moderna de la atención a este colectivo, responden a un propósito funcional y se adaptan a los nuevos modelos de respuesta en tanto que permiten la intimidad, como facilitan las relaciones personales de los/as usuarios/as, de manera que la vida cotidiana puede desarrollarse sin hacinamiento ni masificación. Cuenta con dormitorios dobles y con Unidades Convivenciales Autónomas que posibilitan el desarrollo de programas de intervención cuyo objetivo es que las personas alcancen un mayor nivel de autonomía personal.

La estructura del edificio facilita la articulación de programas de rehabilitación psicosocial y laboral, aplicando metodologías de intervención

individuales y grupales.

Es un dispositivo de alojamiento e intervención profesional de segundo nivel, al que se accede por derivación de otros servicios, programas y recursos que conocen el momento personal de el/la usuario/a para garantizar que los/as usuarios/as ya se encuentran en procesos estables de intervención. Los procesos de captación, vinculación y primera valoración son realizados por otros dispositivos de la Red Municipal de Atención a PSH.

El Centro de Acogida “Juan Luis Vives” (en adelante CAJLV) se configura como un dispositivo de alojamiento donde se garantiza un abordaje bio-psico-social, ya que cuenta con una plantilla integrada por profesionales de diferentes disciplinas, Psicólogos/as Trabajadores/as Sociales, Diplomados/as en Enfermería, Educadores/as Sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, etc.; en definitiva, una plantilla capaz de garantizar tanto las prestaciones básicas como las prestaciones técnicas para una atención bio-psico-social, que se concreta en los correspondientes Programas Individuales y en las Áreas que definen la 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 CAJLV 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 alojadas en el CAJLV a recursos externos y redes de apoyo social no relacionados con la “institucionalización”.
- Conseguir la vinculación de las personas alojadas 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 CAJLV y/o externos a él.
- Diseñar proyectos de intervención residencial para adecuar los periodos de estancias de los/as usuarios/as en el CAJLV a los objetivos marcados en los Programas de Intervención Individual (PII).

A lo largo de 2011, un principal acontecimiento destacable ha marcado el ritmo de la actividad del CAJLV: desde el 1 de junio de 2010 hasta el 1 de junio de 2011, se ha compartido el espacio del Centro de Acogida Juan Luis Vives con **186** usuarios/as y todo el personal del Centro de Acogida San Isidro, debido a las obras de rehabilitación de éste. Para ello, ha sido preciso la instalación de prefabricados en las áreas exteriores y la reorganización de los espacios interiores. Este hecho, inevitablemente, ha tenido consecuencias en el proyecto del CAJLV, en la organización y en la actividad cotidiana de los/as trabajadores/as y de las personas que viven en él. No obstante, los datos que siguen demuestran que se ha mantenido un alto nivel de atención en todas las áreas gracias al gran esfuerzo realizado por los profesionales de ambos Centros de Acogida.

En otro orden de asuntos, cabe reseñar, que la demanda de plazas de mujeres ha sido superior a la demanda del pasado año 2010, por lo que se

han vuelto a disponer las **28** plazas de mujeres en los módulos de habitaciones dobles.

A continuación se exponen los datos globales de atención y los perfiles sociodemográficos de los/as usuarios/as atendidos y, después, los datos de intervención estructurados según la reorganización en áreas.

### **Datos de Atención**

Se han atendido a un total de **300** usuarios/as distintos/as incluyendo las personas derivadas por los dispositivos de Campaña contra el Frío que han sido **58** personas, generándose un total de **48.959** estancias a lo largo de 2011.

### **Edad**

Durante el año 2011, comparando con los datos del año anterior, se ha producido un descenso en el tramo de edades de **22 a 34 años**, pasando del 25% al 18,25%; así como en las personas mayores de 65 años, que pasan del 7% durante 2010 al 3,10% durante 2011. La población mayoritaria está comprendida en el tramo de edad de **30 a 50 años**, que supone un total de **66,90%**.

### **Sexo**

El número de usuarios/as distintos/as atendido/as distribuido por sexo es de: 242 hombres y 58 mujeres.

El número de hombres atendidos en CAJLV supone un 86,6% del total y el número de mujeres atendidas en CAJLV supone un 19,33% del total, lo que

en puntos porcentuales se traduce en que ha aumentado la demanda de mujeres en un 2,10% durante 2011 con respecto a 2010.

### Origen geográfico

En la siguiente tabla podemos apreciar que el número de españoles/as ha aumentado en comparación con 2010 en un **6,2%** mientras que el número de extranjeros/as ha disminuido un 6,16% en el mismo periodo.

Origen	2009		2010		2011	
Espanoles/as	166	59,5%	148	45,54%	155	51,7%
Extranjeros/as	113	40,5%	177	54,46%	145	48,3%
<b>Totales</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

La distribución geográfica de extranjeros/as también refleja la realidad de los movimientos demográficos propios de la época actual. La mayoría de las personas de nacionalidad extranjera que han estado alojadas en el CAJLV proceden de la Unión Europea con un **40 %**, especialmente de la Europa del Este y desciende el porcentaje de africanos.

Procedencia	Año 2009	Año 2010	Año 2011
UE	32%	41,24%	40%
Resto Europa	4%	2,82%	2%
África	35%	30,51%	26,6%
América	23%	22,03%	20%
Asia	6%	3,39%	3,2%?
Ns / Nc	0%	0,00%	8.2%

### Nivel de estudios

En lo relativo a su formación, el grupo mayoritario ha completado sus estudios básicos en un porcentaje del 46,6% frente a un 14% que no poseen estudios, aunque 31 de ellos sabe leer y escribir sin haber completado los estudios primarios.

Nivel de estudios	H Esp.	H Ext.	M Esp.	M Ext.	Total	% (n=242)
Estudios	62	27	17	7	113	46,7
Estudios	22	39	8	6	75	31,0
Estudios	5	10	0	5	20	8,3
No sabe leer ni	0	1	1	1	3	1,2
Sin estudios,	13	9	7	2	31	12,8
Totales	102	86	33	21	242	100%

## Empadronamiento

Debido a la ubicación del CAJLV, Vicálvaro es el Distrito donde más usuarios/as están empadronados/as con 46 personas, siguiendo el Distrito de Puente de Vallecas con 24 personas.

Debemos destacar que las personas no empadronadas por falta de documentación han descendido a más de la mitad en relación al año pasado.

### **DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS/AS POR DISTRITO DE EMPADRONAMIENTO**

DISTRITOS	2011		2011
Arganzuela	14	Salamanca	1
Carabanchel	16	San Blas	15
Centro	19	Tetuán	8
Chamartín	4	Usera	6
Chamberí	7	Vicálvaro	46
Ciudad lineal	9	Villa de Vallecas	6
Fuencarral - El pardo	6	Villaverde	4
Hortaleza	3	Pte.de Vallecas	24
Latina	22	Retiro	2
Moncloa - Aravaca	14	No empadronado	19*
Moratalaz	7	Fuera de Madrid	20**

(\*)(\*\*) Son personas derivadas por los dispositivos de Campaña contra el Frío.



## Estado civil

Durante el 2011 se observa que un 62,7% de los usuarios/as son solteros/as, si a esta cifra se le suma los/as usuarios/as divorciados/as y/o separados/as hacen un total de un 84,6 % de usuarios/as que no tienen vínculo legal con una pareja.

Estado Civil	Año 2011
Casado/a	4%
Divorciado/a	12,3%
Separado/a	9%
Soltero/a	62,7%
Unión de hecho	0,6%
Viudo/a	0,6%
Ns/Nc	10,6%

## DERIVACIONES

En la procedencia de las derivaciones destaca el número de éstas desde la red de Servicios Sociales de Atención Primaria (**110**) lo que supone casi el doble de las derivaciones de 2010 y, en segundo lugar, las derivaciones procedentes de Samur Social en todas sus modalidades: Equipos de Calle, Emergencias y Campaña contra el Frío (**77**); en tercer lugar, se puede observar que ha habido un volumen importante de derivaciones de Servicios de Atención a Drogodependientes, en su mayoría del Instituto de Adicciones (**33**). El CAJLV cumple así las funciones de soporte de alojamiento para la Red de Atención Primaria, apoyo a los procesos de inclusión para la Red de Atención a PSH y “Recurso-Puente” para la Red de Atención a Drogodependientes para usuarios/as que se encuentran en una situación de

abstinencia y en un proceso terapéutico, es decir, entre la salida de un recurso de tratamiento de la Red de Atención a Drogodependientes a otro de mayor exigencia y/o específico de dicha red.

## PROCEDENCIA DE LAS DERIVACIONES

Procedencia de las derivaciones	Nº de demandas
Servicios de atención a drogodependientes	33
Servicios de atención a enfermos mentales	3
Hospitales	4
Otros centros de salud	0
Servicios Sociales de atención primaria	110
Centros de atención a PSH	49
Centros para inmigrantes	5
Samur Social – Emergencias	7
Samur Social – Equipos de Calle	12
Plan Municipal contra el Frío	58
Centros penitenciarios	0
Otros	19
<b>Total</b>	<b>300</b>

## Objetivos iniciales de las derivaciones

En la siguiente tabla vemos que de los 300 usuarios/as atendidos/as en CAJLV, 152 personas o bien el 51,33%, tienen como objetivo principal a la hora de su ingreso, la inserción laboral, cumpliendo uno de los principales propósitos del CAJLV.

Motivo de ingreso	H	M	Totales
Reducción del daño	3	0	3
Cuidados de salud	15	4	19
Tránsito a alojamiento en otras redes de protección (mayores, adicciones, enfermedad mental, discapacitados, etc.)	30	8	38
Regreso al lugar de procedencia	0	1	1
Inserción laboral	127	25	152
Otros	67	20	87
Totales	242	58	300

## MOTIVOS DE BAJA EN EL CAJLV

Motivos de baja	H Esp.	H Ext.	M Esp.	M Ext.	Totales	% (n=160)
Acceso a otros recursos de alojamiento/ttº	18	10	5	4	37(*)	23,12
Vida independiente	21	11	3	2	37	23,12
Regreso con su familia	1	1	0	0	2	1,25
Regreso a su lugar de referencia	0	1	0	0	1	0,63
Ingreso en instituciones penitenciarias	1	0	0	0	1	0,63
Salida voluntaria	2	4	5	1	12	7,5
No asume las normas de convivencia del CAJLV	13	14	1	2	30	18,75
Fallecimiento	2	0	0	0	2	1,25
Campaña de frío	15	17	2	4	38	23,75
Total	74	60	17	14	160	100

(\*) 37 usuarios/as tienen acceso a otros recursos de alojamiento adecuado:

<b>Acceso a otros recursos de alojamiento/tt<sup>0</sup></b>	<b>H Esp.</b>	<b>H Ext.</b>	<b>M Esp.</b>	<b>M Ext.</b>	<b>Totales</b>	<b>% (n=37)</b>
Recursos para enfermos mentales	1	0	0	0	1	2,7
Recursos de tt <sup>0</sup> para drogodependientes	6	3	2	0	11	29,73
Recursos para pacientes con VIH	0	0	0	0	0	0
Pisos para jóvenes	0	0	0	0	0	0
Residencias para mayores	0	0	0	0	0	0
Recursos para inmigrantes	0	0	0	0	0	0
Otros alojamientos de la Red PSH	10	9	3	3	25	67,57
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

### **Datos de Intervención**

La actividad del CAJLV relacionada directamente con los/las usuarios/as se estructura en dos grandes niveles de atención. Un primer nivel proporciona la atención que responde a las necesidades básicas de alimentación, descanso, aseo personal y vestido; un segundo nivel responde a la intervención técnica y se define por Áreas de Intervención.

## PRESTACIONES BÁSICAS

Prestaciones para el bienestar personal	Nº
Desayunos	20.498
Comidas	32.850
Meriendas	16.790
Cenas	42.033
Bocadillos (el Kit incluye 2 bocadillos+ pieza de fruta)	5.904
Ropa interior (nº de prendas)	391
Productos de aseo ( nº total de productos) (Kit individual diario)	48.831
Peluquería (cortes de pelo etc.)	80

### 1. Área de Intervención para la Mejora de la Autonomía Personal

La mejora de la autonomía personal es una de las áreas más relevantes del proceso de rehabilitación psicosocial de las PSH. El objetivo general de este área es mejorar y/o mantener la autonomía personal en todos los ámbitos de las Actividades Básicas de la Vida Diaria (en adelante ABVD's), y 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.

Los objetivos aquí planteados se evalúan a través de la supervisión y apoyo en las Actividades Básicas, Instrumentales y Avanzadas de la Vida Diaria de todos/as los/as usuarios/as del CAJLV, y en algunos casos específicos, mediante tutorías individualizadas (en el caso de aquellas personas que tienen más dificultades para cumplir con dichos objetivos por diferentes motivos: de movilidad, de salud, de comprensión del idioma, diferencias culturales, etc.) Éstas suponen un refuerzo y un apoyo para los/las usuarios/as con diferencia funcional en las Actividades Básicas e Instrumentales y, por tanto, con mayores dificultades para los auto-cuidados. Las tareas en las que más inciden los profesionales son: acciones de apoyo para el aseo (tanto en ducha como en aseo e higiene personal), para la auto-imagen (elección de vestuario, peinado y afeitado, etc.), y para la limpieza y cuidado del entorno más propio de el/la usuario/a (limpieza de habitación, orden en su armario, etc.). Durante el año 2011, se han tutorizado a **57** personas distintas, más 6 tutorizaciones a jóvenes de la Unidad Convivencial 1. Estas personas tutorizadas han recibido una atención más especializada, y han precisado a más de un profesional para atender todas sus necesidades de salud e higiene personal en distintos momentos del día.

Los acompañamientos para la realización de gestiones pueden tener como objetivos que el/la usuario/a aprenda a manejarse con mayor autonomía, realizando apoyo físico en el desplazamiento no solo personal sino también con el uso del vehículo del CAJLV o ambos. Durante el año 2011 se han realizado **643** traslados, además de los acompañamientos grupales en fines de semana y festivos para llevar a cabo diversas actividades culturales, de ocio y tiempo libre. Entre dichos traslados contamos con **482** de tipología motora, **107** por dificultad cognitiva, **40** de tipo emocional, **51** para gestiones económicas, y **9** de tipología organizacional.

## **2. Área de Intervención para el Desarrollo Personal**

El objetivo general de este área es actualizar las potencialidades personales que cada individuo puede desarrollar, a través de la conciencia de sí mismo, para aprovechar sus posibilidades de pensar, sentir y actuar. Se concreta en los siguientes objetivos específicos:

- Desarrollar un pensamiento y unas habilidades autónomas
- Ser capaz de reconocer sus sentimientos, pensamientos y conductas
- Potenciar la inteligencia emocional
- Lograr un conocimiento de sí mismo, aceptando potencialidades y carencias
- Crear vínculos sociales enriquecedores

Las dificultades encontradas para que los/as usuarios/as del CAJLV logren un adecuado desarrollo personal a partir de los objetivos planteados más arriba, son las siguientes:

- Resistencia al cambio
- Baja tolerancia a la frustración
- Déficit actitud proactiva
- Baja autoestima
- Déficit en las Habilidades Sociales para resolver conflictos o afrontar situaciones estresantes de forma autónoma y constructiva
- Ausencia de redes de apoyo y falta de relaciones sociales sólidas y cualitativamente positivas

La metodología empleada para abordar estos objetivos tiene una dimensión individual, grupal y comunitaria.



## **2.1. Intervenciones individuales:**

Se han desarrollado intervenciones individualizadas con usuarios/as 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 las siguientes (agrupadas por el aspecto trabajado en cada una de ellas):

- **Intervenciones de tipo sanitario:** se ha trabajado de forma específica con aquellas personas que han necesitado un especial seguimiento en cuestiones sanitarias (seguimiento en la toma de la medicación, control de consumo de tóxicos, supervisión de una alimentación adecuada, trabajos de rehabilitación y mejora de la movilidad, apoyo para la pérdida de peso, etc.).
  
- **Intervenciones para la mejora de las ABVD's:** en otros casos, el aspecto fundamental a trabajar ha sido una mejora de la higiene y el aseo personal, de la imagen, de la limpieza y orden en sus habitaciones y zonas comunes de módulos.
  
- **Intervenciones para la gestión de los gastos económicos:** han sido más de **40** los/as usuarios/as atendidos/as con el objeto de que mejorasen sus habilidades para gestionar los gastos económicos a partir de sus propios ingresos.
  
- **Intervenciones para la ocupación del tiempo libre:** en algunos casos los/as usuarias por propia iniciativa han propuesto

realizar talleres diversos (previa presentación de proyecto con objetivos) dependiendo de sus habilidades tales como una actividad continuada de reflexología podal, clases de pintura y artesanía, etc.; además algunos usuarios/as han solicitado colaborar para mejorar y cuidar las instalaciones del CAJLV (biblioteca, gimnasio, apoyo en el estudio, pintado de valla exterior, en etc.) para potenciar el sentido de la responsabilidad y conservación del espacio donde viven, sintiéndose parte activa de la comunidad donde residen y viven.

➤ **Intervenciones para la adquisición de hábitos:** relacionados fundamentalmente con la adquisición de regularidad en horarios diarios y rutinas cotidianas (levantarse, acostarse, puntualidad en las citas/consultas, etc.).

➤ **Intervenciones de acompañamiento socio-afectivo:** tienen como fundamental objetivo proporcionar un espacio con calidez (cercanía, sensibilidad y compañía) y un apoyo psicosocial que todas las personas necesitan en situaciones de riesgo de exclusión social.

## **2.2. Intervenciones grupales:**

Se han concretado en los grupos de Comunidad de Vecinos, los Talleres y las Asambleas Generales que se desarrollan en el CAJLV, así como en las actividades que se han realizado fuera del CAJLV. La finalidad de todas estas actividades es potenciar la capacidad para restablecer los vínculos

interpersonales y de convivencia, así como propiciar espacios comunitarios para la adquisición de habilidades sociales y de interrelación.

### **La Comunidad de Vecinos:**

La Comunidad de Vecinos es una reunión de vecinos que habitan y comparten un mismo espacio, ya sea éste un Módulo de dormitorios (a, b, c, d, e y f) o Unidad Convivencial (1, 2, 3 y 4), y que responde a la necesidad de tener un espacio común de *encuentro, en el que al menos una de las partes intenta promover en el otro el desarrollo, la maduración y la capacidad de enfrentarse a la vida de manera más adecuada* (Rogers, 2003), para mejorar la convivencia en el CAJLV, concibiendo este modelo de comunidad como una representación microsocial del macrocosmos que es la sociedad.

Entre los temas tratados y respetando siempre la intimidad de cada persona, se abordan los contenidos entorno a la vida del CAJLV, afrontando asuntos tales como la convivencia entre los usuarios, su relación con los profesionales, las dificultades interculturales, las incidencias respecto a la normativa, el mantenimiento de las instalaciones y las actividades organizadas en el CAJLV. Los miembros del grupo también aportan informaciones relacionadas con sus actividades fuera del CAJLV, como las ofertas de ocio y tiempo libre, cultural o relacionado con la búsqueda de empleo y la inserción laboral. El esquema tipo a seguir en la Comunidad de Vecinos es el siguiente:

- Problemas convivenciales entre las personas del módulo
- Normas del CAJLV en las que hay que incidir
- Propuestas de actividades de ocio y tiempo libre (tanto internas como externas)
- Averías y problemas de mantenimiento
- Ruegos y preguntas

A este esquema se ha añadido desde mediados del año 2011 la realización de una dinámica de carácter grupal para fomentar tanto la participación de los/as usuarios/as en la Comunidad de Vecinos, como para potenciar ciertos valores fundamentales en el grupo (la escucha activa, la empatía, la solidaridad, etc.).

A lo largo del año, la Comunidad de Vecinos se ha mantenido con una periodicidad quincenal, en dos sesiones de mañana y tarde, participando en torno al 60% de los/as usuarios/as. La mayor parte de los/as usuarios/as que no han acudido a la Comunidad de Vecinos ha sido debido a su asistencia a otras actividades externas al CAJLV (citas médicas, cursos de formación, trabajos, etc.).

Dentro de la actividad de Comunidad de Vecinos, observamos la necesidad de variar en función de los destinatarios la metodología de trabajo, principalmente en dos casos en concreto, en los que no se sigue “el orden del día” antes mencionado:

- **Con los jóvenes de la UCO 1:** sus Comunidades de Vecinos son en realidad Asambleas, con un carácter mucho más cercano y una metodología distinta, fomentando la participación y las propuestas con otras modalidades más adecuadas a su edad. Dichas Comunidades, se han realizado de forma mensual.
- **Los residentes de las UCO 2 y 3:** presentan un perfil convaleciente y/o con movilidad reducida y/o con necesidades sanitarias específicas, por lo que en dichas Comunidades de Vecinos, se ha pretendido cambiar la metodología partiendo de un *leitmotiv*, de una actividad propuesta por parte de los propios residentes, y celebrando la reunión mientras se desarrollaba dicha actividad, que ha podido ser desde la reproducción de un metraje cinematográfico, una merienda o una salida. Dichas Comunidades

de Vecinos se han ido sucediendo inicialmente de forma mensual y posteriormente a demanda de usuarios/as o profesionales.

- **Con los residentes de la UCO 4,** la mayoría trabajadores en activo con horarios difícilmente adaptables para convocar las reuniones, se han realizado éstas de la forma más breve posible, intentando mejorar su autonomía y fomentando un ambiente cordial de convivencia. Dichas asambleas se han realizado o bien a demanda de los/as usuarios/as o bien a demanda de los profesionales.

En total, en el transcurso de 2011, se han realizado **156** Comunidades de Vecinos.

### **2.2.2. Los talleres, las actividades y las asambleas:**

Los talleres son una pieza clave para la dinamización de la vida diaria del CAJLV ya que ofrecen multitud de momentos y espacios para abordar y trabajar las relaciones interpersonales y las habilidades sociales de los/as usuarios/as a partir de las actividades que se realizan. Los/as usuarios/as tienen un papel protagonista en el diseño y desarrollo de los talleres, de manera que la oferta de actividades trata de ajustarse lo más posible a las necesidades de los/as mismos/as.

A continuación se exponen los diferentes talleres realizados de forma continuada durante el año 2011 con los respectivos objetivos:

- **Vídeo-forum.**
- **Fútbol-sala**
- **Huerto**
- **Taller de costura**

- **Taller “En Marcha”**, para usuarios/as con problemas de movilidad o sobrepeso.
- **Taller de prensa “Hablamos de Actualidad.**
- **Taller de revista**
- **Aula de alfabetización y clases de castellano**
- **Talleres de bienestar personal (relajación y yoga)**
  
- **Taller Videodocumental**

Además de los talleres se han llevado a cabo otras actividades relacionadas con las Fiestas de Navidad, el 4º Aniversario del CAJLV y días socialmente señalados o actividades de entretenimiento los fines de semana. Entre esas actividades destacamos:

- 6ª y 7ª edición de un espectáculo o representación músico-artística: “Lluvia de Estrellas” (durante el aniversario del CAJLV y en Navidad), realizado por y para los/las usuarios/as.
- Torneos ping pong
- Torneos de fútbol sala
- Talleres de plástica
- Clasificación de libros en la biblioteca
- Torneos de fútbolín
- Torneos de parchís
- Decoración del CAJLV (para distintos eventos especiales como las Navidades).
- Torneos de mus
- Entrega de regalos el día de Reyes Magos
- Día de las Personas Sin Hogar
- Concurso de tarjetas de Navidad

- A propuesta de los/as usuarios/as musulmanes, se realizó la “Fiesta del Cordero”, en la que se ofrecieron productos típicos, y en la que participaron voluntariamente los/as residentes del CAJLV.

En total, han participado en estas actividades **358** usuarios/as.

Por último, en referencia a las Asambleas Generales del CAJLV, que son un espacio de reunión de todos/as los/as usuarios/as, convocadas por la Coordinación/Dirección del CAJLV para dar respuesta a numerosas cuestiones, comunicar cambios respecto a la evolución y mejora del CAJLV, y fomentar un espíritu de participación libre y de respeto. A lo largo del año 2011 se han celebrado dos asambleas generales, una en junio (a la que asistieron **55** usuarios/as y **9** profesionales) y otra en noviembre (con presencia de **65** usuarios/as y **3** profesionales).

### **2.3. La dimensión comunitaria:**

La integración de los/as usuarios/as en la comunidad se ha realizado a través de actuaciones de doble dirección. Por una parte, con la incorporación de los/as usuarios/as a los recursos comunitarios y/o de la Red de Atención a PSH, drogodependencias y salud mental, y otras redes, que significa la participación en los dispositivos de atención a la población general; por otra, a través de actividades comunitarias que se organizaron y llevaron a cabo desde el CAJLV. Con este objetivo específico de integración y que igualmente ha servido como herramienta para cumplir los objetivos del Área de Sensibilización Social, hemos trascendido los límites del CAJLV hacia la sociedad. De esta manera, una actividad ha cumplido varios objetivos y se ha logrado la coherencia interna en el proyecto del CAJLV. Las actividades comunitarias de carácter grupal con contenido socioeducativo han sido

desde asistir a sesiones de teatro, partidos de fútbol, hasta acudir a conocer el entorno de la ciudad, sus parques, excursiones a la sierra, etc.

En total, han participado en estas actividades 170 usuarios/as.

### **3. Área de Sensibilización Comunitaria**

Una manifestación de la exclusión social sufrida por el colectivo de PSH es el rechazo y el desconocimiento de la sociedad hacia el mismo. Por tanto, parte del trabajo contra la exclusión incluye la intervención con la población general que rechaza o desconoce este colectivo.

El CAJLV se plantea la sensibilización de la sociedad e integración comunitaria de las PSH en el Distrito de Vicálvaro y en la sociedad en general, incorporando el voluntariado como una dimensión del trabajo comunitario en red, e integrando a las PSH a través de la participación activa en la transmisión de su propia realidad al resto de la sociedad.

Entre las actividades de este apartado se pueden mencionar las visitas institucionales, la participación en actividades comunitarias, las relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa, las actividades profesionales y el trabajo en red, la atención a los alumnos en prácticas, el voluntariado, los Trabajos en Beneficio de la Comunidad, la atención a los medios de comunicación, la participación en investigaciones promovidas por distintas entidades, etc.

#### **Objetivos Específicos**

- Establecer relaciones positivas y favorables con la población colindante (vecinos, locales, comercios, etc.), abriendo la posibilidad del diálogo y el consecuente consenso para solventar incidencias que repercutan la convivencia vecinal e impidan la integración social de las personas que viven en él.



- Participar en los planes preventivos, asistenciales y de especialización, desarrollados por cualquier agente social o movimiento ciudadano, dirigidos a la reducción del impacto de la problemática de habitar en la calle.
- Promover actividades de sensibilización dirigidas tanto a grupos específicos del distrito del CAJLV como a la población en general sobre la problemática de las PSH y sus posibilidades de inclusión en la sociedad.

Para conseguir estos objetivos se han realizado las actividades que se relacionan a continuación.

- **22 Visitas Institucionales**
- **27 Visitas/salidas al exterior**
- **3 Actividades de carácter grupal con contenido socioeducativo.**
- **9 Prácticas e investigaciones:**

#### **Actividades Comunitarias:**

Las actividades comunitarias que se han organizado y realizado desde el CAJLV para reforzar la integración de los/as usuarios/as en la vida de su comunidad, no son actividades aisladas, sino que contienen el doble sentido de los objetivos señalados tanto en el Área de Intervención de Sensibilización Comunitaria como en el Área de Desarrollo Personal, creando una sinergia entre los/as usuarios/as y la comunidad (se describen en dicha Área).

Además de esas actividades ya reseñadas, destacan varias colaboraciones en el contexto comunitario que nos gustaría destacar:

- La colaboración principal que ha realizado el CAJLV, ha sido la experiencia de convivencia con el Centro de Acogida San Isidro, que

ha estado alojado en el CAJLV durante los seis primeros meses del año 2011, disfrutando de las instalaciones del mismo tanto profesionales como usuarios/as. Dentro de esta convivencia se han planificado actividades conjuntas durante la Navidad 2010-2011.

- También se ha colaborado con el Centro Cultural El Madroño, que proporcionó el servicio de comedor durante los meses de enero a junio atendiendo con más de 1200 comandas a los usuarios/as de CAJLV en sus instalaciones.
- Con la Fundación RAIS, se han realizado actividades conjuntas de fútbol y exposiciones.

### **Voluntariado y otras personas ajenas al CAJLV:**

La participación del voluntariado en el CAJLV resulta de vital importancia no sólo por la aportación de estas personas en cantidad y calidad de trabajo con las PSH, sino también por el efecto de transmisión de la realidad de este colectivo a otros sectores de la sociedad a los que de otra forma quizás nunca llegaría dicha información.

Durante el año 2011, el voluntariado en el CAJLV ha colaborado en los siguientes programas:

- **Programa de Acompañamiento Social y Personal**
- **Programa de Alfabetización**
- **Taller de Costura**
- **Taller Videodocumental**

#### 4. Área de Intervención para la Salud

El Objetivo general de esta área es que la persona sea capaz de cuidar de su salud, adquiriendo hábitos saludables y haciendo uso adecuado de los servicios sanitarios.

Del total de personas acogidas durante el año 2011, el 58,67 % de los usuarios/as no reciben tratamiento desde el servicio de enfermería, lo que da a entender un alto nivel de autonomía y cierto grado de salubridad; por otro lado, el 41,32% de los usuarios/as sí reciben tratamiento directamente y sufren alguna patología médica. Entre éstos, hay un destacado porcentaje de enfermedades infecto-contagiosas, en comparación con el resto de enfermedades, debido a que muchos de los/as usuarios/as tienen trayectoria de consumo de drogas.

#### PERSONAS QUE RECIBEN TRATAMIENTO SANITARIO

Tipo de Enfermedad	Personas que reciben TRATAMIENTO	% (N= 242)
Enfermedad física	44	18,18
Enfermedad mental	21	8,68
Adicciones	35	14,46
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>41,32%</b>

Las personas que reciben tratamiento sobre las 242 personas distintas que utilizaron el CAJLV como recurso, constituyen el 41% de la población atendida.

## PRINCIPALES PATOLOGÍAS

Especialidades médicas	Totales	% (n=242)
Psiquiatría	29	11,98
Neumología	9	3,72
Traumatología	12	4,9
Otorrinolaringología	1	0,41
Estomatología	2	0,82
Oftalmología	4	1,65
Dermatología	2	0,82
Aparato digestivo	5	2,06
Nefrología	1	0,41
Endocrino	9	3,72
Neurología	6	2,48
Cardiología	3	1,24
Medicina interna	15	6,20
Ginecología	3	1,24
Oncología	3	1,24
Otros	7	2,89

Hay que tener en cuenta que al contabilizar la problemática principal, existe cierta dificultad y/o margen considerable de error, al tratarse por un lado, de usuarios/as con un alto grado de autonomía en su seguimiento sanitario, por lo que se dificulta un mayor control para su contabilidad total; y usuarios/as cuya problemática principal, no es solo una, sino varias patologías.

Los trastornos mentales se detallan a continuación. En el epígrafe Trastornos asociados a las adicciones se incluyen las psicosis tóxicas, las depresiones mayores y patología dual.

**TRASTORNOS MENTALES**

Diagnóstico	H españoles	H extranjeros	M españolas	M	Totales
				extranjeras	
Trastornos de ansiedad, distimias, adaptativo...	3	3	2	4	12
Esquizofrenias y trastornos psicóticos	6	0	2	2	10
Trastornos de la personalidad	6	2	1	1	10
Trastornos asociados a adicciones (patología...)	13	4	2	2	21
Sin diagnosticar por especialistas	5	3	1	0	9
<b>Totales</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>62</b>

Con el fin de garantizar el correcto seguimiento del tratamiento que tengan prescrito los/as usuarios/as en el momento de su llegada al CAJLV y las posteriores modificaciones en función de las consultas a las que asisten durante su estancia, se realizan las siguientes actividades:

- Administración de la medicación para los/as usuarios/as que lo precisan.
- Curas por heridas postquirúrgicas, accidentales, cortes, quemaduras, etc.
- Supervisión y acompañamiento a citas sanitarias para los/as 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/as usuarios/as.
- Trámite de recetas y material sanitario.
- Atención de Urgencias y Derivación a Centros Especializados. El CAJLV 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 más comunes, que está al alcance de todos los profesionales del CAJLV.

Campañas de Vacunación siguiendo el calendario de vacunaciones establecido oficialmente.

- Programa de TBC, en coordinación con Madrid Salud y siguiendo el Protocolo de Prevención de TBC y VIH.
- Coordinaciones y Derivaciones con todos los recursos sanitarios que exigen las necesidades de los usuarios: CAD's, CAID's, Centros de Atención Primaria, Centros de Especialidades, Hospitales, Samur Protección Civil

Para la atención sanitaria normalizada, se han realizado coordinaciones con CAD's, CAID's, Centros de Atención Primaria de Salud, Centros de Especialidades, Hospitales y Samur PC.

#### **ATENCIONES Y PRESTACIONES PARA LA SALUD**

<b>Prestaciones para el cuidado de la salud</b>	<b>Nº</b>
Acompañamientos a consultas externas	400
Tratamientos administrados	50
Valoraciones TBC	0
Tratamientos prevención TBC	0
Vacunas contra la gripe realizadas en el centro	55
Otras vacunas	0
Curas realizadas en el centro	841
Prótesis gestionadas	2
Gafas gestionadas	6
Tratamientos bucodentales gestionados	1
Tratamientos de podología	71
Urgencias atendidas	141
Otras	0

**Vacunas:** Se ha contabilizado tanto a usuarios/as como a profesionales. Del total, se diferencia que 13 son a profesionales.

**Gafas:** Desde el servicio de enfermería se ha instaurado un programa de oftalmología, los datos se recogen desde la entrevista inicial como en su seguimiento en el CAJLV. Y es un programa coordinado con el servicio de Educación social y Trabajo social.

Mencionar también que las personas si son autónomas, son ellos mismos los que se gestionan las citas y se coordinan con sus profesionales de referencia. Cuando hablamos de personas con un cierto grado de autonomía, es desde los tres servicios mencionados anteriormente los que se encargan de la gestión de la cita y trámite y gestión de gafas.

**Tratamientos administrados:** Se han administrado una media de 50 tratamientos supervisados por el servicio de enfermería (no se contabilizan los tratamientos que se autoadministran los/as usuarios/as).

- a. Tratamientos orales: El total es de 50. En la mayoría de los casos la administración es en tres tomas. Por lo tanto un total de 150 tratamientos.
- b. Tratamientos Inyectables: El total de 14 inyectables. De los cuales son:
  - Interferón (VHC)
  - Salud Mental (Clopixol Depot, Risperdal consta, etc.)
- c. Tratamientos anticoagulantes (postoperatorio o crónicos).
- d. Tratamientos con parches transdérmicos (fentanilo, nitroglicerina, etc.).



**Valoraciones de TBC.** En la historia clínica se recoge el dato en referencia a si se ha realizado mantoux, resultado, posible placa y quimioprofilaxis, siempre orientando al paciente a establecer un correcto control y seguimiento, y derivando cuando procede al centro de diagnóstico de Montesa.

**Podología:** Desde el servicio de enfermería se incluye un programa de podología, que en coordinación con el servicio de educación social (el cual a su vez se coordina con el equipo de auxiliares de servicios sociales) se trabaja en la información, orientación de la salud de los pies y de patologías en el pie. Se cuenta con un servicio externo con frecuencia de 2 meses, contabilizando una media de 13 usuarios por sesión.

**Tratamientos Bucodentales:** Se ha gestionado un tratamiento completo a la espera de concretar otros 2 presupuestos para tratamiento completo.

**Acompañamientos:** Los acompañamientos sanitarios se dividen en acompañamientos en los que no es necesaria la presencia de DUE; y acompañamientos que si es necesaria la presencia de DUE. Mencionar que dentro de los acompañamientos con DUE, incluídas visitas hospitalarias. Hay un total de 400 acompañamientos, de los que 354 son solo realizados por el equipo auxiliar de Servicios Sociales y 46 realizados por DUE.

**Las curas realizadas** se agrupan en:

1. Curas posquirúrgicas: desinfección, retirada de puntos,...
2. Curas no quirúrgicas tras ingreso hospitalario (fracturas cerradas, escisiones, erosiones, heridas tras traumatismo, etc.
3. Curas tras urgencias que no es necesaria la derivación a un centro hospitalario, se pueden producir en el mismo CAJLV.

- **Urgencias:** Se han contabilizado un total de 141 urgencias, de las cuales 96 **no** han sido derivadas a Samur PC. Son situaciones leves, en las que se evalúan los síntomas, como fiebre, vómitos, dolor localizado, etc.; y las restantes, un total de 64, han precisado de una asistencia inmediata por Samur PC pero de esas 64 no todas las urgencias finalmente fueron derivadas a sus hospitales de referencia. Los principales tipos de urgencias:

1. Respiratorias (Disnea,...)
2. Cardíacas (miopatías, obstrucciones, arritmias,...)
3. Endocrinas (crisis hipertensivas, hipoglucemias, hiperglicemias,...)
4. Neurológicas (crisis convulsivas,...)

Es importante reseñar que del total de las 141 urgencias, podemos decir que unas 3/4 partes son urgencias de los mismos usuarios/as.

## **5. Área de Derechos Sociales**

El objetivo general de este área es que todos/as los/as usuarios/as accedan a los derechos sociales de los que tengan necesidad, estén legalmente reconocidos/as en nuestra sociedad y sea factible su gestión desde el CAJLV. Incluye la gestión de todos los trámites para recabar la documentación pertinente que da acceso a las prestaciones que hacen efectivos los derechos: acceso al sistema sanitario, la garantía de rentas a través del empleo o las prestaciones económicas, la formación y la vivienda.

El primer indicador de negación de acceso a los derechos sociales y, por tanto, de exclusión es la ausencia de documentación que identifica a la persona sujeto del derecho, por lo que es tarea prioritaria conseguirla. Del

total de los/as usuarios/as atendidos/as se detalla la situación administrativa y las prestaciones gestionadas con este fin.

### SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

Documentación	H	M	Total
DNI	110	34	144
NIE	13	2	15
Permiso de trabajo y residencia	40	7	47
Pasaporte	19	4	23
Otros (exilado, apátrida, etc.)	1	1	2
DNI de su país	0	0	0
DNI Comunitario	2	0	2
Sin documentación	7	2	9
<b>Totales</b>	<b>192</b>	<b>50</b>	<b>242</b>

### PRESTACIONES GESTIONADAS PARA REGULACIÓN ADMINISTRATIVA

Prestaciones económicas para el acceso a otros recursos y prestaciones	Nº
DNI	10
NIE/PTR	10
Pasaportes	3
Abonos de transporte	293
Billetes metrobús individuales	2.557
Acompañamientos con vehículo	643
Otros (certificados consulares, penales, traducciones juradas,...)	16

- No se contabilizan usuarios/as de Campaña de Frío (= 58) ni en ésta ni en la anterior tabla. En el campo de DNI y de NIE no se diferencia la tramitación.

## COBERTURA SANITARIA

Cobertura sanitaria	H	H	M	M	Totales	%
	Esp.	Ext.	Esp.	Ext.		(n=156)
Seguridad social- tarjeta sanitaria	47	22	17	11	97	62,18
Seguridad social-DAS	0	1	0	0	1	0,64
Mutua sanitaria pública (MUFACE, ISFAS, etc.)	0	0	0	0	0	0
Mutua sanitaria privada	0	0	0	0	0	0
Otros	19	26	9	4	58	37,18
<b>Totales</b>	<b>66</b>	<b>49</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>156</b>	<b>100,00</b>

\*En el apartado de Otros se han contabilizado un total de 58 usuarios/as, de los cuales, 8 no tienen cobertura sanitaria y otros 50 disponen de tarjeta temporal y/o de desplazamiento en espera de documento definitivo.

## RECONOCIMIENTO DE MINUSVALÍA

Grado de minusvalía reconocida (RD 1971/1999)	H	H	M	M	Totales	%
	Esp.	Ext.	Esp.	Ext.		(n=242)
Minusvalía 65% o más	9	1	3	1	14	5,7
Minusvalía 33%	4	1	3	0	8	3,3
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>9%</b>

\*El 9% del total de personas atendidas en 2011, tienen reconocida la minusvalía. En el computo general de grado de minusvalía de la tabla no se contabilizaba el tramo de 34 a 64%, por lo que contando del total de usuarios/as con una minusvalía reconocida dentro de ese parámetro, se contabilizan 5 personas.

## RECONOCIMIENTO DE DEPENDENCIA

<b>Grado de dependencia Reconocida (Ley 39/20069)</b>	<b>H Esp.</b>	<b>H Ext.</b>	<b>M Esp.</b>	<b>M Ext.</b>	<b>Totales</b>	<b>% (n=242)</b>
Dependencia moderada	0	0	1	0	1	0,41
Dependencia severa	3	0	2	0	5	2,06
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2,47%</b>

\*Es destacable mencionar que del total de las personas con grado de dependencia, cinco del total de seis sea dependencia no reconocida al encontrarse en trámites de dicha situación de dependencia.

**PRESTACIONES ECONÓMICAS**

Ingresos económicos	H españ	H extran	M españ	M extran	Totales	% (n=242)
PNC	14	0	5	0	19	7,85%
RMI	26	12	3	1	42	17,36%
PCI	3	1	2	0	6	2,48%
SOVI	0	0	0	0	0	0,00%
P. por alimentos	0	0	0	0	0	0,00%
P. por hijo a cargo	0	0	0	0	0	0,00%
P. de orfandad	2	0	0	0	2	0,83%
P. de viudedad	0	0	0	0	0	0,00%
Subsidio de desempleo	7	0	0	0	7	2,89%
Salario por trabajo	4	5	1	0	10	4,13%
Sin ingresos	3	3	1	0	7	2,89%
Otros	70	65	9	5	149	61,57%
<b>Totales</b>	<b>129</b>	<b>86</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>242</b>	<b>100 %</b>

Las redes de contacto institucional más utilizadas por los/as usuarios/as de CAJLV, se pueden diferenciar en tres grandes bloques: Red de PSH, Red de Atención Primaria / Servicios Sociales y recursos específicos enmarcados en la Red de Atención a las Drogodependencias.

Por otro lado, gran parte de la población atendida utiliza recursos enmarcados en la red sanitaria como centros de atención primaria de salud y recursos hospitalarios. Entre los centros de atención primaria más utilizados

figuran: C.S. Villablanca (el más utilizado por proximidad geográfica), C.S. Entrevias, C.S. Ribera de Manzanares, C.S. Casa de Campo, C.S. Artilleros, C.S. Vallecas, etc. Como hospitales de referencia de los/las usuarios/as acogidos/as destacan como los más utilizados: el Hospital Gregorio Marañón y el Hospital Infanta Leonor, correspondientes al área sanitaria en que se enmarca el CAJLV, aunque también es habitual la utilización de otros como Fundación Jiménez Díaz o Puerta de Hierro.

En menor medida también se utilizan los Centros de Salud Mental para población que presenta alguna patología a nivel mental. Los centros más utilizados son CSM Vicálvaro, CSM Moncloa, CSM Vallecas y CEP Pavones.

Dado el carácter del CAJLV, los recursos especializados más utilizados por los/las usuarios/as acogidos/as son aquellos que intervienen a nivel formativo y los específicos de búsqueda de empleo. Algunos de los más utilizados por los/las usuarios/as y que abordan acciones en ambos sentidos, son Fundación Laboral de la Construcción, La Rueda, Fundación Integra, Asociación Área Formación, Fundación San Martín de Porres, y otros.

De manera regular también se utilizan los Centros de Educación de Adultos (CEPA), principalmente para la población inmigrante, con el objeto de mejorar su manejo del lenguaje a través de cursos de perfeccionamiento de castellano, aunque también en ocasiones puntuales se utilizan para talleres de alfabetización de población española. Entre los más comunes: CEPA Vicálvaro y CEPA Moratalaz.

Otro de los ámbitos donde suelen producirse más derivaciones a recursos externos es el de la inmigración. Habitualmente se utilizan dichos recursos para orientar a esta población acerca de la regularización de su situación administrativa. Normalmente trabajamos con Asociación Progestion las

derivaciones de estos casos, aunque también se han utilizado de manera más puntual otros recursos como Accem o CEAR.

Un medio para la adquisición de las habilidades necesarias para la incorporación laboral en alguna de las intervenciones es mediante los Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) y los Centros de Rehabilitación Laboral (CRL). Aunque la derivación no se produzca de manera directa desde CAJLV, resulta una herramienta útil para aquellos casos donde la inserción sociolaboral requiere del trabajo previo centrado en actividades de apoyo y soporte social, psicoeducación, entrenamiento en hábitos básicos de trabajo y apoyo a la integración laboral. Se han utilizado por parte de los/las usuarios/as de CAJLV: CRPS/CRL Vázquez de Mella, CRPS/CRL Retiro o CRPS/CRL Latina.

En relación a actividades de ocio o deportivas, suelen ser organizadas de manera interna por el personal de CAJLV, aunque puedan en ocasiones utilizarse recursos como instalaciones deportivas del Distrito de Vicálvaro.

Proyectos de intervención en las unidades convivenciales 1, 2, 3 4

En la disposición de los alojamientos del CAJLV, se encuentran 4 Unidades Convivenciales con capacidad para 6 alojados cada una, con el objetivo de satisfacer necesidades especiales de cada uno de estos colectivos. En cada Unidad Convivencial se establecen unas normas y horarios, adaptados a los objetivos de intervención y se asignan profesionales que dinamizan, acompañan, resuelven, observan e intervienen en la evolución de los/as acogidos/as en dichas Unidades Convivenciales.

Los perfiles de ocupación son los siguientes: Jóvenes, Recuperación Física y Rehabilitación, Mayores y diferencia funcional, y Empleados laborales.



## **Unidad Convivencial 1**

En colaboración con la entidad Opción 3, se desarrolla desde Febrero del 2008 un proyecto innovador y educativo, con el fin de proporcionar plazas de alojamiento a jóvenes con perfiles y carencias similares, que no reciben una atención especializada, ni tienen acogida en otros centros de la Red de PSH, Servicios Sociales, Programas Específicos de Intervención con Jóvenes, etc.

En 2011, han pasado por la UCO 1, un total de 13 jóvenes.

## **Unidades Convivenciales 2 Y 3**

Las Unidades Convivenciales 2 y 3 se abrieron con el fin de dar alojamiento específico a 12 (seis en cada unidad) usuarios con perfiles concretos, que carecían del mismo en otros centros, y que contaban con necesidades especiales. En 2011, han pasado por las Unidades Convivenciales **23** usuarios, correspondiendo 14 usuarios en UCO 2, y 9 usuarios en la UCO 3.

La Unidad Convivencial 3, acoge a hombres mayores de 60 años en espera de residencia, con problemas de salud, y a hombres mayores de 55 años con diferencia funcional. Sin embargo las esperas son muy largas debido a la falta de plazas residenciales para mayores y en discapacidad, y en este año no ha habido ningún ingreso en residencia de mayores ni en centro especializado de discapacidad.

La otra Unidad Convivencial 2, se destina a usuarios en vías de recuperación física (rehabilitación y cuidados sanitarios específicos), con necesidad de especial supervisión sanitaria, esta unidad es un alojamiento de tránsito mientras recuperan sus capacidades físicas y pueden retomar su intervención social.

## Unidad Convivencial 4

La Unidad Convivencial 4 tiene como fin dar alojamiento a aquellos usuarios de nuestro CAJLV, que han conseguido empleo, o están en fase de mantenimiento del mismo y no presentan el suficiente grado de autonomía y habilidades como para asegurarse el éxito en la salida, asumiendo sus capacidades y responsabilidades, así como un ensayo de la convivencia directa que se mantiene en un piso compartido.

En 2011, han pasado por la UCO 4, un total de 22 usuarios con empleo.

### 4.2.7. CENTRO MUNICIPAL DE BAJA EXIGENCIA “PUERTA ABIERTA”.

El perfil de usuarios atendidos en el Centro de Baja Exigencia Puerta Abierta durante el primer cuatrimestre del año responde al de personas sin hogar en situación de marginación y exclusión social, de ambos sexos, mayores de 18 años, que, debido a su situación de cronificación en la calle, pueden presentar alguna o todas las siguientes características:

- Dificultades de adaptación a los recursos existentes en la red de atención a personas sin hogar.
- Personas que se han cronificado en el propio recurso o en otro similar.
- Dificultad para aceptar la intervención desde otros dispositivos de la Red.
- Incapacidad para acceder a otros recursos debido al nivel de exigencia superior de los mismos.
- Personas que presentan enfermedad mental crónica y se encuentran en tratamiento por el Equipo de Atención a Personas sin Hogar con enfermedad mental crónica.

Con el cambio de ubicación del Centro y las nuevas instalaciones, se ha conseguido dar respuesta a la necesidad de un alojamiento de carácter residencial para personas sin hogar, con unas características ligeramente diferentes del modelo anterior.

Es muy importante dejar constancia de que el perfil de usuarios y los servicios prestados en Puerta Abierta están en un proceso de ajuste, implantación y pilotaje de propuestas de intervención innovadoras y adaptación de las mismas. No obstante, podemos realizar una aproximación a lo que es Puerta Abierta y a su futuro más inmediato:

- Aumenta ligeramente el nivel de exigencia en cuanto a las capacidades de los usuarios para asumir las normas de convivencia básicas, tanto en el centro como en el barrio o entorno con los vecinos y demás servicios.
- Personas que previsiblemente vayan a realizar una estancia continuada y a largo plazo.
- Personas con un perfil muy institucionalizado, derivadas de otros centros (personas que suelen permanecer la mayor parte del día en el interior del centro).
- Personas que son consumidoras habituales de alcohol pero que pueden aceptar participar en programa de reducción de daño que se lleva a cabo en el centro y/o realizar un consumo moderado.
- Personas que están a la espera de acceso a recurso residencial (discapacidad, mayores, psicogeriatría, mini-residencia...) u otro tipo de recursos residenciales de la red de adicciones (piso, comunidad terapéutica...)

- Personas que requieren un periodo de reposo y cuidados de enfermería para su recuperación.
- Personas con movilidad reducida y que no pueden ser atendidos en otros centros por barreras arquitectónicas existentes.
- Personas que acceden a través de EC de Samur Social para acceder al programa conveniado con el Centro de Protección Animal (con mascotas).

Las Personas sin Hogar que son atendidas en el Centro presentan déficit asociado:

- De alimentación e higiene.
- De salud.
- Aislamiento y carencia de relaciones familiares y sociales
- Carencia de recursos económicos
- Baja autoestima y escasa motivación al cambio.
- Cierta grado de dependencia con la red especializada de atención a Personas Sin Hogar.

Se estructura, por tanto, como un modelo de intervención donde el concepto de “flexibilidad” adquiere una relevancia importante. Se trata de adaptar el Centro a los usuarios e intentar generar referencias de pertenencia, favoreciendo la adherencia de las personas a este Dispositivo. Desde esta motivación hacia “lo referencial” se intenta poder generar cambios que permitan superar situaciones de exclusión.

Puerta Abierta sigue contando con las 76 plazas y con la misma distribución para hombres y mujeres, sin embargo, las plazas de centro de día han aumentado de las 62 plazas anteriores al 100% de las plazas totales, 76.

Esto se debe a que debido a la ubicación del Centro, relativamente alejado del núcleo urbano de la ciudad de Madrid y a las necesidades de los usuarios residentes, no se ha valorado conveniente hacer distinción entre el servicio de alojamiento nocturno y la estancia y actividades durante el día.

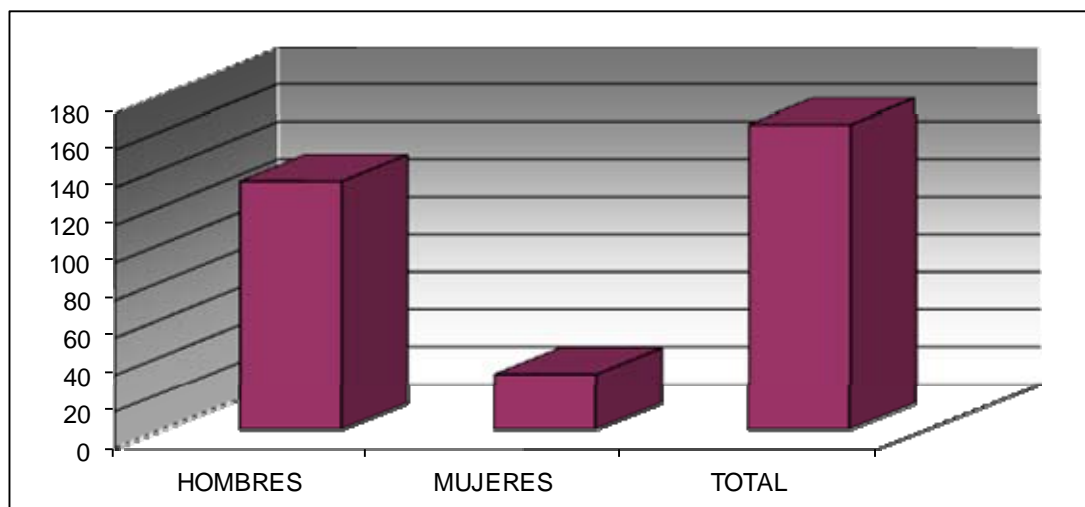
En 2011, el número de estancias generadas por el servicio asciende a **24.886**, manteniéndose un nivel de ocupación y estancias muy similar a 2010. Se acusan picos de ocupación moderada durante los meses de invierno, así mismo, las cifras descienden durante los meses de Mayo y Junio principalmente coincidiendo con el traslado del centro.

De las 24.886 estancias realizadas, se extrae un porcentaje medio de ocupación de 89,27% en el caso de los hombres y 92,05% en el caso de las mujeres.

El número de personas atendidas durante 2011 se sitúa en **163**, de los cuales 133 son hombres y 30 mujeres. La rotación de usuarios es sensiblemente menor que en 2009 y el porcentaje de ocupación por sexos es similar al de 2008 ya que ha vuelto a descender el porcentaje de mujeres atendidas y aumentado el de hombres.

Sexo	Total	%
Hombres	133	81,60%
Mujeres	30	18,40%
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>

## USUARIOS EN FUNCIÓN DEL SEXO



## Usuarios en función de la edad

Con relación a la variable Edad, el tramo 46-50 y 61-65 obtienen el porcentaje más alto. Comparando con el año anterior, la media de edad ha aumentado considerablemente, se ha atendido a dos personas menores de 30 años y el grupo de mayores de 65 se ha incrementado.

## USUARIOS EN FUNCIÓN DE LA EDAD

Tramos de edad	Usuarios	%
18- 30	2	1,23%
31-35	2	1,23%
36-40	9	5,52%
41-45	26	15,95%
46-50	28	17,18%
51-55	27	16,56%
56-60	24	14,72%
61-65	28	17,18%
+ de 65	17	10,43%
Total	163	100%

## Usuarios en función del origen

El porcentaje de personas españolas atendidas en el Centro a lo largo del año 2011 ha sido del 77,91%. Este porcentaje supone 127 personas. El porcentaje de personas extranjeras es muy similar al de 2010 y continua siendo reducido respecto al de usuarios españoles.

Procedencia	Hombres		Mujeres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Españoles	103	77,44%	24	80,00%	127	77,91%
Extranjeros	30	22,56%	6	20,00%	36	22,09%
Total	133	81,60%	30	18,40%	163	100%

Con respecto al total de extranjeros se establece, en los datos recogidos, la diferencia entre aquellos que vienen de países de la Unión Europea y seguido de los usuarios procedentes de Africa. Le sigue, usuarios procedentes de países americanos.

Procedencia	Hombres		Mujeres		Total	
	N	%	N	%	N	%
U.E.	16	53,33%	1	16,67%	17	47,22%
Resto Europa	2	6,67%	1	16,67%	3	8,34%
África	7	23,33%	2	33,33%	9	25,00%
América	5	16,67%	2	33,33%	7	19,44%
Asia	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	30	83,33%	6	16,66%	36	100%

Estos datos suponen una alta cifra de personas con adicción a tóxicos, el 75,45% del total de los alojados y dentro de este porcentaje, que

corresponde a **123** casos, muchos de ellos son politoxicómanos (alcohol y otras drogas).

Puesto que la dependencia del alcohol

El programa se puso en marcha en el mes de mayo, coincidiendo con el traslado del centro. En el periodo de mayo a diciembre, 32 personas han utilizado la sala de consumo controlado.

El **26,99** % de los alojados en el Centro presentan problemas de salud mental disminuyendo ligeramente con respecto al ejercicio 2010.

Por otro lado, se ha incrementado los casos de personas con ancianidad y envejecimientos prematuros que requieren continuidad en los tratamientos y cuidados así como personas con discapacidad física y minusvalías, todas ellas, problemáticas típicas de personas que requieren de unas necesidades residenciales y de apoyo a largo plazo, objetivo principal para el que está diseñado el nuevo centro.

## USUARIOS EN FUNCIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS AÑADIDAS

Problemática	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Toxicomanía	18	11,04%	5	3,06%	23	14,11%
Alcoholismo	89	54,60%	11	6,74%	100	61,34%
Minusvalía	33	20,24%	12	7,36%	45	27,60%
E. Física Grave	63	38,65%	8	4,90%	71	43,55%
Ancianidad	42	25,76%	4	2,45%	46	28,22%
VIH	10	6,13	7	4,29	17	10,42%
Salud Mental	28	17,17%	16	9,81%	44	26,99%



## **Bajas en el centro**

El proyecto pretende que las estancias en el Centro sean de tipo residencial y prolongado. No se preveía que se produjera un número muy elevado de bajas.

Puerta Abierta está sirviendo de puente para otros servicios con un contenido más residencial y estable, ya que el 47,72 % de las bajas son derivaciones a otros recursos (residencias de mayores, centros de acogida de mayor exigencia y normalización, centros de desintoxicación, centros de discapacitados físicos). Este dato indica que el modelo de atención del centro es útil a la hora de frenar el deterioro de las personas que se encuentran en una situación de exclusión más cronificada, además, puede suponer en muchas ocasiones, la adquisición de hábitos y habilidades que faciliten el acceso a otros recursos.

El porcentaje de bajas voluntarias se debe a que en su mayoría son personas que han ocupado plazas de emergencia de forma puntual y con las que no se ha realizado intervención profesional para gestionar otro recurso de alojamiento alternativo a Puerta Abierta.

El porcentaje de usuarios expulsados por sanción ha sido del 9,09% (8 personas) sobre el total de bajas.

## BAJAS DE USUARIOS

Motivos de Baja	Hombres		Mujeres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Acceso a otros recursos	33	37,50%	9	10,23%	42	47,73%
Centros tratamiento sanitario	7	7,95%	0	0,00%	7	7,95%
Residencia 3ª edad	2	2,27%	0	0,00%	2	2,27%
Miniresidencia/Psicogeriátrico	2	2,27%	1	1,14%	3	3,41%
Regreso con su familia	1	1,14%	1	1,14%	2	2,27%
Regreso a su lugar de	1	1,14%	1	1,14%	2	2,27%
Salida voluntaria	11	12,50%	4	4,54%	15	17,05%
No asume normas de	6	6,82%	2	2,27%	8	9,09%
Fallecimiento	6	6,82%	0	0,00%	6	6,82%
Vida independiente	1	1,14%	0	0,00%	1	1,14%
Otros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	70	79,54%	18	20,46%	88	100%

### 4.2.8. 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 asistencial dependiente 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 Centro de Atención a Drogodependientes (CAD) 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.

Para ello cuenta con **15 plazas para hombres y mujeres**, distribuidas en habitaciones dobles e individuales, con posibilidades de ampliar una más, hasta 16 (plaza creada para la cobertura de situaciones de emergencia, de especial necesidad ó retraso en algún alta).

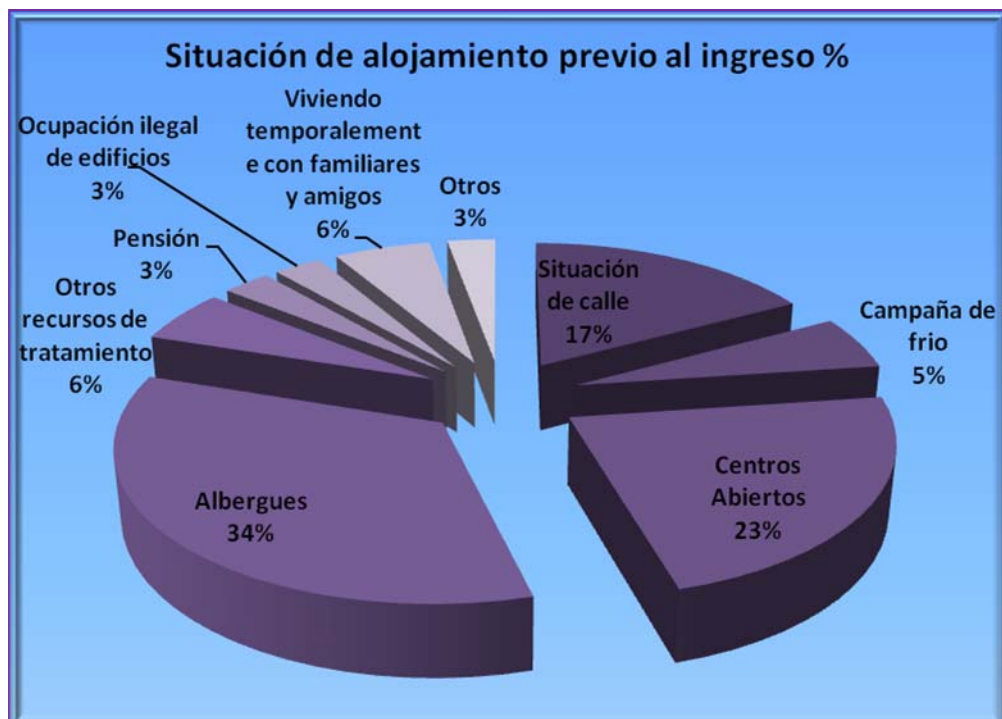
El equipo técnico está formado por un gerente, una psicóloga, una enfermera y 8 técnicos de intervención social.

Se encuentra ubicado en el distrito de Arganzuela, en las inmediaciones del CAD de Arganzuela

### Datos de atención

Durante 2.011, se ha atendido en el dispositivo a 35 personas, 23 han sido dadas de baja y 12 continúan en tratamiento.

Motivo de Bajas	Nº
Bajas terapéutica	11
Bajas voluntaria	4
Bajas por derivación	3
Bajas por abandono	2
Salida forzosa	3
<b>Total</b>	<b>23</b>



Como se puede observar el **97%** de las personas que han estado ingresadas en el PAT mantenían situaciones de alojamiento recogidas en la **rejilla ETHOS**, siendo las categorías recogidas en esta herramienta, “**sin techo**” y “**sin vivienda**” (albergues, centros abiertos, campaña de frío y situación de calle) las más representadas con un **79%**. Del resto el **12%** estarían incluidas en vivienda insegura y vivienda inadecuada. Quedarían fuera el **6%**, que son personas que han llegado a nuestro recurso derivadas de otros recursos de tratamiento de la red del Instituto de Adicciones de Madrid Salud.

En cuanto a la distribución de los residentes por países de origen, el **63%** son españoles, el **28%** son de origen comunitario (Rumania, Polonia, Lituania y Francia) y un **9%** extracomunitarios (Ghana, Marruecos, Perú). Destaca, en relación con la memoria de 2010, el aumento de la población comunitaria y disminución de la población extracomunitaria.

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. Casi la mitad de las personas que llegan a este recurso está en tratamiento en este centro.

En cuanto a los dispositivos de salida de las personas que han sido dadas de alta por cumplimiento de objetivos en 2011, es importante destacar que el **64%** ha salido hacia otros recursos, y un **9%** hacia el domicilio de familiares y un **27%** ha preparado su salida hacia alojamientos autogestionados. El **37%** ha seguido su tratamiento en **pisos de reinserción** del Instituto de Adicciones.

En todas las altas terapéuticas o por derivación (y en la mayoría de los casos de las altas voluntarias) los recusos de salida han sido consensuados con el CAD y con el residente y han tenido en cuenta la situación de cada persona. En los casos en los que la salida ha sido inmediata (algunas voluntarias, las forzosas y las de abandono), la situación no ha permitido al equipo terapéutico del piso y al del centro de referencia hacer propuestas de alojamiento.

A lo largo de 2011 se han realizado un total de **68 actividades** de ocio y tiempo libre, fuera del piso con una participación media de **5 personas**. Se recogen a continuación algunas de las más relevantes: Cine, piscina, visitas a ciudades ó pueblos de interés (como Aranjuez o Cercedilla), bolera, Planetario, paseos por zonas emblemáticas de la ciudad, Embalse de Burguillo, hípica, cicloturismo, exposiciones (Caixaforum, Casa Encendida y exposiciones temporales de algunos museos), y se ha acudido a partidos de fútbol en el estadio Vicente Calderón. Todas estas actividades han permitido trabajar con los participantes la búsqueda, planificación y disfrute de ocio saludable con una perspectiva grupal, de relación y convivencia.

Además se han planificado **109 actividades de ocio** que se han desarrollado en el **interior** del piso con una media de participación de **seis personas**. Algunas de las más relevantes han sido: videoforum, manualidades, juegos de mesa, taller de mándalas y taller de fotografía. Todas ellas han estado orientadas a hacer grupo, a crear un hogar y muchas se vienen realizando de forma regular en la dinámica semanal del piso.

#### **4.2.9. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN CON JÓVENES SIN HOGAR.**

Se trata de un Programa con claro contenido Preventivo, puesto en marcha en el año 2007, 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. Por tanto, se produce una interrupción en el proceso de intervención iniciado cuando estos jóvenes se encontraban en la referida red de atención. Por tanto, 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.

La puesta en marcha de este equipo de trabajo tiene su origen en la detección, por parte de los responsables de la atención a personas sin hogar del Ayuntamiento de Madrid, de un grupo cada vez mayor de jóvenes en situación de calle y que, en las sucesivas Campañas de Frío, aparecen para solicitar acogida y diversos apoyos sociales.

Este aumento del número de jóvenes, o la cada vez más reducida edad de los usuarios de estos servicios, ha impulsado al estudio y a la búsqueda de un modelo de atención especializado para este colectivo juvenil.

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, ya que evitan los albergues, los comedores, los roperos, e incluso la intervención de los servicios de emergencias sociales, precisan de apoyos específicos para no alargar su situación de vulnerabilidad y así tratar de evitar el deterioro que producen las estancias prolongadas en la calle, que en los jóvenes actúa con mayor velocidad, dada su fragilidad e inmadurez.

Desde esta perspectiva ha sido necesario diseñar una metodología que permitiera captar a estos jóvenes y que posibilitara actuar de forma inmediata ante las situaciones de carencias más básicas de alojamiento, alimentación, salud e higiene. Y con ellas, tratar de favorecer desde el principio una relación de confianza y seguridad.

Se parte de la hipótesis de que para iniciar un itinerario de inserción sociolaboral con un joven, al que previamente se han considerado que posee unas mínimas capacidades para desarrollar una actividad laboral, es imprescindible que las necesidades básicas estén cubiertas.

Se cuenta con un equipo consolidado de técnicos de referencia de cada chico o chica que accede al servicio, con especialización en tres áreas fundamentales como alojamiento, recursos sociales y asesoría jurídica.

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**

Respecto a la gestión del área de Recursos Sociales, lo más destacable ha sido dar continuidad a uno de los objetivos principales. Éste es nuestra participación en la red de recursos de atención a población con problemáticas similares a las que presentan nuestros jóvenes.

Para este trabajo en red 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 de este Programa está empezando a conocerse más y se empieza a considerar como opción clara para la derivación de posibles casos.

### **Área Jurídica**

Desde el Área jurídica se ha continuado trabajando para tratar de resolver las numerosas dificultades legales que presentan los jóvenes atendidos en el Programa y que impiden su integración social y laboral. 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, siendo menor de edad y pendientes de sentencia, impiden la tramitación de permisos de trabajo, obstaculizando 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.

Un factor que ha resultado crucial para el mantenimiento de la red creada de pensiones y hostales ha sido la inmediatez de las intervenciones, 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.

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 el año 2011 se ha atendido a 81 jóvenes en situación de calle en la ciudad de Madrid. Del total, un 80 % son varones frente a un 20% de chicas. Respecto a la nacionalidad, 52% (42)eran españoles y 48% (37) extranjeros.

Los jóvenes acuden derivados por distintos servicios:

Servicios	Nº Jóvenes
Campaña Municipal contra el Frío	7
Central Samur Social	4
Centros de SS.SS.	19
Programa Medidas Judiciales	6
Programa Municipal de apoyo prelaboral	5
Programa extutela Junco	16
Otros	24
<b>Total</b>	<b>81</b>

Uno de los objetivos fundamentales a alcanzar desde este programa, además de atender sus necesidades de alojamiento, manutención o transporte, ha sido fomentar su empleabilidad para mejorar y estabilizar sus situaciones personales. En el 2011 se han realizado 48 contratos laborales con una duración mínima de un mes.

#### **4.2.10. CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO 2010/2011.**

La Campaña de Frío constituye una de las actuaciones más significativas de las que se desarrollan en el marco del Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Su trascendencia e influencia en el funcionamiento en la red es considerable.

La primera Campaña de Frío se puso en marcha en el invierno del año 1987, para lo cual, se habilitó un antiguo Pabellón de los utilizados en las “Ferias del Campo” que se organizaba en años anteriores en la Casa de Campo. El objetivo, en ese momento era muy básico, concretamente incrementar el número de plazas de acogida para responder al incremento de la demanda de atención que se producía durante el invierno.

De esta forma y desde ese momento (1987), se viene desarrollando, de forma ininterrumpida, todos los años la correspondiente Campaña Municipal contra el Frío la cual, como resultado de su evolución, va incorporando nuevos recursos y mejora en los procesos de atención. El resultado es que en 2.011 ha supuesto, la puesta en marcha de 474 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.

La Campaña Municipal contra el Frío supone, a su vez, una oportunidad de coordinación y de trabajo conjunto con otras áreas municipales como el Área de Seguridad y Movilidad (Policía Municipal y Madrid Salud) y el Área de Medio Ambiente.

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 2011 tuvo una duración de 127 días, con inicio el 25 de noviembre de 2010 hasta el 31 de marzo de 2011.

Los recursos municipales específicos operativos para la campaña son los siguientes:

- Pabellones de pernocta de Casa de Campo.
- Centro de Día de Casa de Campo.
- Cemus
- Dispositivo alternativo.
- Plazas en pensiones.
- Centro de Acogida para Inmigrantes en Casa de Campo.

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.

Los datos generales de esta campaña 2010/2011, se destacan a continuación:

Respecto a los datos de atención, cabe destacar que el total de las personas atendidas ha sido de 1.522:

- Hombres 1.339 (87,98%)
- Mujeres 183 (12,02%)
- Extranjeros 65,37%
- Españoles 34,63%
- Edad media: 40,57 años
- Nivel de ocupación 95,03%
- 784 Usuarios han sido derivados a otros recursos de la red estable.

#### **4.2.10.1. PABELLONES DE LA CASA DE CAMPO.**

Se trata de unos Dispositivos de Acogida situados en la Casa de Campo, con 87 plazas distribuidas en dos pabellones de alojamiento. El pabellón I cuenta con 57 plazas para hombres y el Pabellón II con 30 plazas para mujeres. Igualmente, se cuenta con otro pabellón en el que se realiza la acogida, se proporciona las prestaciones de manutención, se realiza la atención social y sanitaria.



Indicadores	2006/7	2007/8	2008/9	2009/10	2010/11
Total Plazas	87	87	87	87	87
Total personas atendidas:	992	866	825	954	862
Mujeres	234	187	172	205	184
Hombres	758	679	653	749	678
Procedencia:					
Espanoles	496	374	369	396	327
Unión Europea	72	255	226	302	285
Otros países	424	237	230	256	250
Estancias	9.164	8.720	10.278	10.563	10.664

#### **4.2.10.2. CENTRO DE DÍA DE LA CASA DE CAMPO.**

Se trata de un Centro de Día, de 30 plazas, ubicado en la Unidad de Acogida-Casa de Campo. El objetivo de este dispositivo es dar respuesta a usuarios de Campaña de Frío que presentan problemas sanitarios o similares y que requieren una mayor atención social.

Total De Personas Atendidas 114	
Hombres	Mujeres
80 (70,18%)	34 (29,82%)

#### **4.2.10.3. CEMUS.**

Centro Municipal de Emergencias Sociales (CEMUS) se trata de un dispositivo de apoyo en situaciones de emergencias colectivas y utilizadas en Campaña de Frío ante una situación de bajada brusca de temperaturas. Se trata de un dispositivo de acogida de 60 plazas.

En esta Campaña entró en funcionamiento el 8 de diciembre de 2010 hasta el 10 de marzo del 2011 (93 días). En dicho centro se atendió a 168 personas diferentes de las cuales un 44,05 % eran españoles (74 personas) y un 55´95% extranjeros (94 personas).

Del total de las 5.050 estancias, 2.651 han sido de población de origen español y 2.399 de origen extranjero.

#### **4.2.10.4. EQUIPAMIENTO ALTERNATIVO PROVISIONAL.**

En noviembre de 2003, se produjo una importante novedad consistente en la puesta en marcha de un Dispositivo de Acogida Alternativo que venía a sustituir la apertura de la boca de Metro de anteriores campañas. Este nuevo recurso se ubicó en la Casa de Campo y se articularon las medidas necesarias para favorecer el traslado de los usuarios desde Atocha a Casa de Campo, con el fin de favorecer así el acceso de la población que en años anteriores acudía a la estación de Metro de Atocha.

En la Campaña 2004/05 se mantuvo la línea iniciada de mejora en las condiciones de todos los servicios y dispositivos. Se acordó mantener en funcionamiento este Dispositivo, procediendo a su instalación y apertura en el antiguo Canódromo de Carabanchel.

En la Campaña 2005/2006 se procedió a la instalación del Dispositivo Alternativo, proporcionado por el Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA), en unas instalaciones de la Agencia de Empleo de Villa de Vallecas. Este equipamiento ha seguido abriéndose en cada campaña. Cuenta con 130 plazas.

En la presente Campaña, el dispositivo permaneció abierto 100 días de los 127 que dura la campaña.

Se han atendido a un total de 686 personas, de ellas 202 han sido españolas y 484 extranjeras.



### Datos de las estancias producidas en el Equipamiento Alternativo.

	Estancias	%
Españoles	3.970	32,79%
Extranjeros	8.137	67,21%
Total	12.107	100%

Se ha producido una media de ocupación de 121,07 personas por día. El 93% de las personas que acudieron a este centro lo realizaron por iniciativa propia a través del autobús que les trasladaba desde atocha al Equipamiento Alternativo. El resto fueron trasladados por Policía Municipal o Samur Social.

#### 4.2.10.5. 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 constituye en un interesante y novedoso recurso en la Campaña de Frío. Se inició el 27 de noviembre del 2010 y finalizó el 31 de marzo 2011.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Número de Personas</b>	23	30	42	79	85	125	224
<b>Mujeres</b>	5	1	35	11	7	16	19
<b>Hombres</b>	18	29	7	68	78	109	205
<b>Media/Persona/Día</b>	23	30	35	34	43	47	52
<b>Número total de Estancias</b>	3.000	3.500	4.000	5.000	5.500	6.000	6.500

Durante esta campaña, han sido atendidas un total de 224 personas, de las cuales 107 (47,77%) han sido españoles y 117 personas (52,23%) extranjeras. Por sexos han sido atendidas un 8,49% (19) mujeres y el 91,51% hombres (205).

#### **4.2.10.6. COLABORACIÓN DE LAS ENTIDADES SOCIALES QUE INTERVIENEN EN LA CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO.**

La Red de Centros de FACIAM y otras entidades sociales, en el marco de la Campaña de Frío colaboran en la misma con el fin de complementar e incrementar la respuesta de atención a las Personas Sin Hogar durante dicho periodo. En este sentido, tanto las entidades de voluntarios que trabajan en la calle, así como aquellas que proporcionan acogida, optimizan e incrementan sus actuaciones. Seguidamente se presenta el número de estancias que ha proporcionado cada uno de los centros de acogida de las entidades sociales que colaboran en la Campaña de Frío.

Centros	Nº Estancias
San Juan de Dios	17.631
San Martín de Porres	7.608
CEDIA	4.649

#### **4.2.11. PROGRAMA CON LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CENTROS PARA LA INTEGRACIÓN Y AYUDA DE MARGINADOS (FACIAM).**

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales cuenta con un importante Convenio con la Federación de Asociaciones de Centros para

Ayuda e Integración de Marginados (FACIAM). En esta Federación se integran la mayor parte de los programas y Centros de la Iniciativa social que atiende a las Personas Sin Hogar en la ciudad de Madrid. Este Convenio posibilita en gran medida, configurar una red mixta de atención a dicho grupo social y a su vez, se convierte en un instrumento de apoyo a la iniciativa social, la cual, aporta un importante número de recursos para la atención a las Personas Sin Hogar en la ciudad de Madrid.

En este sentido, hay que señalar que 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 instituciones.

El Convenio con FACIAM, posibilita, como se ha indicado, generar una red mixta, amplia y diversificada de atención a las Personas Sin Hogar en la ciudad de Madrid.

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



DATOS DE ATENCIÓN DE CENTROS DE FACIAMCentros		Plazas	2011	
			Personas atendidas	Número estancias
San Juan de Dios	Albergue	140	1038	42.472
	Piso de Acogida	4	3	1.018
San Martín de Porres	Albergue	62	265	18.158
	Piso de Acogida	7	17	1.841
	Mini-residencia	12	11	1.878
	Talleres	25	47	
	Orientación Laboral	25	73	
	ECA-Empleo con	50	126	
Apostólicas del C. Jesús	Atención Jurídica		115	
	Atención Psicológica		164	
	Primera Atención, acompañamiento social		1.201	
	Proyecto RMI: seguimiento individualizado, prevención, exclusión social crónica		111	
	Talleres. Lengua y cultura española, informática básica, Internet, empleo, Orientación laboral, habilidades, manualidades		855	
	Programa de Actividades de Ocio		121	
	Proyecto inmigrantes		198	
	Servicio atención necesidades básicas: comedor, duchas, lavandería	150	1.201	
Santa María de la Paz	Albergue	112	82	29.930

CEDIA	Acogida		1000	1000
	Primera atención		1.172	6.238
	Programa Intervención Psicosocial		133	1.908
	Centro de día - Talleres	20	485	6.113
	Emergencias		54	
	Centro de Noche	40	1.047	14.057
	Pensiones		18	889
Fundación Impulso Solidario	Talleres de Inserción Laboral	40	63	3.469
	Talleres Jardinería	16	16	2.560

#### **4.2.12. PROGRAMA DE APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL: SUBVENCIONES.**

El Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar tiene una clara vocación por conformar una red mixta de atención, en la cual, tengan un importante papel las entidades sociales, la cual, complementa y enriquece la red pública de atención. En este sentido, el Programa de Apoyo a la iniciativa social a través de subvenciones, se convierte en un buen instrumento para el reforzamiento y consolidación de dicha red mixta de atención.

- La finalidad de estas subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven y complementen las competencias y actividades municipales.

A continuación se presenta los datos de las subvenciones concedidas en la convocatoria 2010/2011:

<b>Programa de Atención a Personas sin Hogar</b>		
<b>Entidades Subvencionadas</b>	<b>Proyectos Subvencionados</b>	<b>Cuantía Subvencionada</b>
12	12	139.050€

#### **4.2.13. FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN MADRID.**

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales cuenta, entre sus estructuras de participación y de propuesta, con el Foro Técnico Local, órgano en el que participan las Administraciones y las entidades sociales que están comprometidas en la atención a las Personas Sin Hogar.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar en Madrid, se pone en marcha, por Decreto de Alcalde, el 28 de diciembre de 2004 y 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 colectivo social de las Personas Sin Hogar.

Profundizar en el conocimiento de las condiciones de exclusión de las Personas Sin Hogar 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 sensibilización 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 propuesta 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 y Servicios Sociales, 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 creados 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 Análisis de la Realidad/sensibilización.

A lo largo del año 2011 se han desarrollado 1 sesión plenaria y 12 sesiones de trabajo de las comisiones que se distribuyen de la siguiente forma:

<b>Foro Técnico Local sobre las personas Sin Hogar 2011</b>	
<b>Plenarios</b>	1
<b>Comisiones</b>	12
• Atención	6
• Análisis/Sensibilización	6



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES

# ***Departamento de Atención a Colectivos Especiales***

Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades

## **5. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECIALES.**

La Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid en su artículo 31 establece que el Ayuntamiento de Madrid puede promover toda clase de actividades y prestar todos los servicios públicos que afecten al interés general de los ciudadanos y no estén expresamente atribuidos a otras administraciones públicas.

La Unión Europea en el año 2005 estableció un Marco Estratégico para la Igualdad de Oportunidades y no discriminación en razón de sexo, origen étnico o racial, religión o credo, discapacidad, edad u orientación sexual.

El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea adoptaron la decisión de que el año 2007 fuese el “Año Europeo de la Igualdad de Oportunidades para todos “Hacia una sociedad justa”, promoviendo que las Administraciones y las Organizaciones Sociales se impliquen en la lucha contra la discriminación así como en concienciar a la sociedad en general sobre el derecho a la igualdad y a no sufrir discriminación, entre otras razones, por la orientación sexual.

Los poderes públicos deben asegurar la Igualdad de los ciudadanos en el punto de partida promoviendo en cada ámbito, oportunidades para todos. Desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades se trabaja para favorecer el acceso a la igualdad sobre todo para aquellas personas cuyas condiciones de partida son más difíciles, como es el caso de las personas con discapacidad, minorías étnicas, mujeres en situación de especial vulnerabilidad, o personas que sufren discriminación por su orientación sexual.

El Departamento de Atención a Colectivos Específicos desarrolla sus competencias desde la transversalidad y apoya mediante convenios,

subvenciones, información y asesorías técnicas a Entidades que promueven iniciativa y programas sociales de atención específica y que potencien la reducción de desigualdades de partida de los ciudadanos y ciudadanas de estos colectivos que sufren o son susceptibles de sufrir discriminación social.

Desde este Departamento se realizan todas las gestiones que conlleva la Secretaría del Consejo Municipal de la Discapacidad, constituido como Consejo Sectorial y cuya finalidad es canalizar la participación de las personas con discapacidad y sus familiares.

La mesa de Gitanas por la Igualdad, permite avanzar en la comunicación y el desarrollo conjunto de actuaciones entre las diferentes entidades de apoyo a la mujer gitana.

A continuación se resumen cada una de las actuaciones desarrolladas en 2011, en la materia competencial de este Departamento.

#### **5.1. PROGRAMA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

El programa municipal de atención a personas con discapacidad, promovido por el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales dentro de sus competencias, articula las diferentes actuaciones y servicios dirigidos a este grupo de población, con el fin de hacer posible su mantenimiento en su ámbito familiar, evitar que se inicien procesos de riesgo y en algunas situaciones incluso de exclusión social, así como apoyar a sus familias en los cuidados y atención que requieren.

A continuación, se presentan las actuaciones que se desarrollan en el Programa de Atención a la Discapacidad, a través de la generación de dispositivos especializados (Centro de Día y/o Ocupacional); del apoyo a las entidades sociales a través de Convenios y subvenciones, y las actividades de apoyo y respiro familiar para ayudar a las familias de personas con discapacidad en sus funciones cuidadoras.

Igualmente se incluyen las actuaciones del Consejo Municipal de la Discapacidad, como órgano de participación de las entidades representativas de los distintos sectores de la discapacidad, y de los diversos agentes sociales que trabajan en nuestra ciudad para mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas con discapacidad.

#### **5.1.1. 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 2011 ha estado en vigor la Primera Prórroga de dicho contrato con periodo de vigencia desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2011. Con anterioridad desde el año 1997 hasta el año 2008 se gestionaron ambos centros a través de Convenio de Colaboración con la entidad social señalada.

La cobertura de las 130 plazas están cofinanciadas, por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid (80%) y el 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 establecidos por la Comunidad de Madrid.

#### **5.1.1.1. CENTRO OCUPACIONAL MUNICIPAL VILLAVERDE.**

El Centro Ocupacional es un equipamiento especializado de estancia diurna cuya finalidad es proporcionar la habilitación profesional, el desarrollo personal y la integración social, a fin de conseguir para las personas con discapacidad intelectual el máximo desarrollo de sus capacidades personales, laborales y posibilidades de integración social.

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...)

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.

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...).

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:**

**Nº de plazas:** 80, los precios plaza son establecidos por la Comunidad de Madrid según baremos de aplicación en la Red pública de centros.

**Horario del Centro:** De lunes a viernes de 9h. a 16h.30h. 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 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.

Tener valoración de Dependencia y resolución de P.I.A.

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 Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid según Convenio de Colaboración vigente.

Equipo interprofesional del centro:

1 Director, 1 Psicólogo, 1 Preparador Laboral, 1 Médico, 1 Trabajador Social, 1 Dinamizador, 4 Maestro de Taller, 3 Técnicos especializados de apoyo, 1 Ayudante de taller, 2 Cuidadores.

**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:

- Encuadernación,
- Carpintería
- Jardinería
- Manipulados.

### **Área de Apoyo Personal y Social:**

- **Atención Psico-Social.** Seguimiento psicosocial a todos los usuarios del centro.

**Formación Permanente.** Actividades de lecto-escritura y cálculo, manejo del euro, uso funcional del ordenador.

- **Habilitación para la Vida Diaria:** Actividades de cuidado personal y de tareas domésticas, orientación en el tiempo y desenvolvimiento en el entorno.

### **Área de Inserción Laboral:**

Enfocada a la inserción laboral de los usuarios bien en un Centro Especial de Empleo, o bien en empresas ordinarias. En este área se ha utilizado en el año 2011 al igual que en 2010 el Manual de Procedimientos para la Inserción Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual, que es un modelo común de trabajo al resto de Centros Ocupacionales de la Red Pública y permite mejorar la calidad del servicio prestado en el Centro Ocupacional e integrar en el mercado laboral el mayor número de personas posibles, garantizando una integración de calidad. Durante el año 2011 se han realizado prácticas formativas, esta es una modalidad de formación en centros de trabajo por la cual los participantes, acompañados por el preparador laboral y educador, durante un periodo determinado de tiempo, acuden a una empresa para formarse en tareas profesionales según los puestos de trabajo a desempeñar. Se ha mostrado como el medio más eficaz en el acceso al mercado laboral.

A lo largo del 2011 han realizado 2 personas del Centro prácticas formativas en empresas, de las cuales a una la han contratado. Mantienen su puesto de trabajo las 6 personas que ya tenían contrato indefinido a tiempo completo el año anterior.

Tres personas se han incorporado a cursos de formación normalizados fuera del centro, dos en auxiliar de cocina y una en informática básica. Seis personas han solicitado participar en las oposiciones a ayudante de gestión y Servicios comunes de la Dirección General de la Función Pública en las plazas específicas para personas con discapacidad intelectual con el programa de apoyo a la inserción laboral se está trabajando los contenidos de las pruebas selectivas adaptados.

### **Programa de actividades culturales y de ocio:**

El Programa de Actividades culturales y de Ocio del Centro Ocupacional propone el acercar la persona con discapacidad a las distintas alternativas de ocio que la sociedad ofrece, adaptándolas en la medida necesaria, para tratar de lograr un ocio normalizado y completar su formación cultural. Se han realizado un total de 42 actividades a lo largo del año 2011, entre las que se incluyen actividades deportivas, formativas, artísticas y de ocio.

### **Actividades del Año 2011 fuera de la Programación Específica en Centro Ocupacional**

MES	DÍA	ACTIVIDAD
ENERO	14	Creación de Huertos Urbanos en el Centro Madrid Salud Usera
	27	Cena en la Fundación Semilla
FEBRERO	14	Visita Colegio Los Álamos
	28	Visita a la representación de danza de la asociación DAN-ZASS en la sede de la Fundación BBVA
MARZO	4	Fiesta del carnaval
	21	Organización Semana de la primavera con Madrid Salud, Senda Botánica
	23	Organización Semana de la primavera con Madrid Salud, Talleres de Jabón y Cosmética natural
	25	Organización Semana de la primavera con Madrid Salud, Talleres de cultivo en terrazas y balcones.
ABRIL	4	Fiesta de Carnaval CO Villaverde
	28	Día del Libro. Leemos juntos foro minorías biblioteca María Moliner
MAYO	10	Visita a la Exposición Geometría Latinoamericana
	13	Jornada puertas abiertas CO Villaverde
	25	Representación de la obra de teatro del C.O. Villaverde en el Centro Cultural Santa Petronila.
	26	Salida a Navalagamella. Conocer un Pueblo.
	27	Actuación del CD Navas en el Centro Cultural santa Petronila
	27	Visita al Mercadillo de trueque del Distrito Villaverde
	30	Inauguración del Certamen de Expresión Dramática en Centro

		Cultural ANTONIO MACHADO
	31	Representación de la Obra de teatro en el C.C. Antonio Machado.
JUNIO	13	Creación del Huerto del Centro Madrid Salud Usera
	16	Visita a otras representaciones del Certamen de Teatro en el C. Cultural Antonio Machado.
JULIO	1	Visita a la escuela de Circo Carampa y a la piscina de Lago.
	4	Inauguración de la exposición Contodoarte
	8	Visita a la Exposición Con Todo Arte
	15	Parque de atracciones
	22	Piscina plata y castañar
SEPTIEMBRE	23	Organización de Senda botánica y talleres por los parques del distrito de Villaverde
	24	Organización de las Jornadas Paraolímpicas del Distrito de Villaverde
	24	Organización de Talleres botánicos en la Ciudad de Los Ángeles
OCTUBRE	14	Visita del Centro de Día de Mayores Virgen de África
	21	Visita a los Viveros del Padre Mundina
NOVIEMBRE	3	Museo reina Sofía
	4	Museo reina Sofía
	11	Encuentro de Autogestores Regional en la Universidad Autónoma de Madrid
	14	Organización de Senda Botánica en la Biblioteca María Moliner
	16	Visita a la Feria de empleo de la Comunidad de Madrid
	17	Organización del Desayuno de Empresas del Polígono de Villaverde
	25	Fiesta de las Tarjetas de Navidad
DICIEMBRE	2	Participación en Diputados por un día, Asamblea de Madrid
	17	Reforestación zona deteriorada en Pelayos de la Presa
	21	Comida de Navidad
	22	Fiesta de Navidad

**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 65% de los usuarios utiliza el servicio de ruta.

### Perfil del usuario:

Durante el año 2011 se han atendido a 76 personas con discapacidad, siendo el nivel de ocupación del 95%.

### Distribución de edades, género y perfil de grado de discapacidad

<b>EDADES</b>	<b>Media</b>	<b>37</b>	<b>Max:</b>	<b>64</b>	<b>Min:</b>	<b>20</b>
<b>GÉNERO</b>	<b>Mujeres</b>	<b>42</b>	<b>Hombres</b>	<b>34</b>		
<b>GRADO DE DISCAPACIDAD</b>	<b>Leve 15-29%</b>	<b>Moderado 30-59%</b>	<b>Grave 60-74%</b>	<b>Muy Grave &gt;75%</b>		
	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>65</b>	<b>9</b>		

Podemos decir que el perfil de usuario del Centro Ocupacional es una persona con grado de discapacidad grave, valorado entre el 60 y 75%, y de edad media de 37 años, existiendo un mayor número de mujeres.

El nivel de movilidad a lo largo del año ha sido de, 5 bajas y 6 incorporaciones.

### Datos de Atención Comparativos 2008-2011 en

### Centro Ocupacional

<b>AÑOS</b>	<b>PERSONAS ATENDIDAS</b>	<b>NIVEL ATENCIÓN</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>GRADO DISCAPACIDAD</b>
<b>2008</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>85% Grado Moderado</b>
<b>2009</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>	<b>41</b>	<b>85% Grado Moderado</b>
<b>2010</b>	<b>76</b>	<b>95%</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>85% Grado Moderado</b>
<b>2011</b>	<b>76</b>	<b>95%</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>85% Grado Moderado</b>

### **5.1.1.2. 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.

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:

**Nº de plazas:** 50, los precios plaza son establecidos por la Comunidad de Madrid según baremos de aplicación en la Red pública de centros.

**Horario del Centro:** De lunes a viernes de 9h.30m. 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 completen 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.

Perfil de los usuarios:

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 Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid según Convenio de Colaboración vigente.

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 2011 se ha seguido trabajando con el programa educativo SmartBrain. Este es un sistema interactivo y multimedia especialmente diseñado para la estimulación y el desarrollo de las capacidades cognitivas de las personas adultas. Se trabaja la memoria, lenguaje, cálculo, orientación, atención y gnosias.

**Departamento de Fisioterapia**

**Departamento Médico**

**Departamento de Psicología**

**Departamento de Trabajo Social**

**Actividades** que se han realizado en las aulas durante el año 2011:

- **Habilitación para la vida diaria**, se desarrollan actividades muy básicas de la vida cotidiana del cuidado personal y tareas domesticas adecuadas al nivel de los usuarios.



- **Autonomía en el aseo personal**, a través de actividades relacionadas con el aseo personal.
- **Adquisición de habilidades sociales**,
- **Educación**, Se potencian y afianzan aprendizajes escolares con aplicación práctica en la vida diaria
- **Educación en la salud**,
- **Estimulación motriz**,
- **Educación física**,
- **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 que posee el centro se trabajan los distintos tipos de estimulación visual, acústica, olfativa, etc. Expresión musical,
- **Jardinería**,
- **Expresión artística**, A través de actividades de manualidades, representaciones teatrales.

**Actividades del año 2011 fuera de la programación específica en  
Centro de Día**

MES	DÍA	ACTIVIDAD
MARZO	4	Fiesta de Carnaval. Disfraces de animales y picapiedras
	9	Entierro de la Sardina
MAYO		
	20	Excursión Al Parque Europa
	27	Representación de Teatro en el Centro Cultural Santa Petronila
	31	Representación de Teatro en el Certamen del Ayuntamiento de Madrid para personas discapacitadas, del grupo del Centro Ocupacional
JUNIO		
	3	Día del MEDIO AMBIENTE con CARREFOUR. Actividad en el Cerro de los Angeles
	10	Grupo de Teatro Navas de Tolosa, representación en el Certamen organizado por el Ayuntamiento de Madrid.
	14	Actuación del grupo de teatro Navas de Tolosa para los alumnos del Colegio de Educación Especial PONCE DE LEON
	16	Certamen de Teatro Ayuntamiento, visita como espectadores
	17	Visita al Hipermercado CARREFOUR
SEPTIEMBRE		
	29	Visita privada del jugador de futbol Cristiano Ronaldo
OCTUBRE		
	6	Visita a la redacción del periódico AS
	11	Excursión a la Fábrica CODAN de Arganda del Rey
NOVIEMBRE		
	25	Fiesta de entrega de premios del Concurso de Tarjetas de Navidad de AFANDICE
DICIEMBRE		
	1	Certamen de Magia, MAGIA SOLIDARIA
	21	Comida Especial de Navidad
	22	FIESTA DE NAVIDAD

### Distribución de edades, género y perfil de grado de discapacidad

<b>EDADES</b>	<b>Media</b>	<b>34,8</b>	<b>Max:</b>	<b>56</b>	<b>Min:</b>	<b>21</b>
<b>GENERO</b>	<b>Mujeres</b>	<b>24</b>	<b>Hombres</b>		<b>26</b>	
<b>GRADO DE DISCAPACIDAD</b>	<b>Leve 15-29%</b>	<b>Moderado 30-59%</b>	<b>Grave 60- 74%</b>		<b>Muy Grave &gt;75%</b>	
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>		<b>33</b>	

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 años.

### Datos de Atención Comparativos Años 2008-2011 en Centro de Día

<b>AÑOS</b>	<b>PERSONAS ATENDIDAS</b>	<b>NIVEL ATENCIÓN</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>GRADO DISCAPACIDAD</b>
<b>2008</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>66% Grado muy grave</b>
<b>2009</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>66% Grado muy grave</b>
<b>2010</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>70% Grado muy grave</b>
<b>2011</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>66% Grado muy grave</b>

## 5.2. 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 y la Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid –FeSorCam- mantienen un convenio de colaboración desde el año 2003, 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. También son actividades incluidas en el presente 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, actos institucionales y jornadas profesionales.

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, de forma presencial o a través de fax, teléfono, e-mail o sms.

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. Intérprete 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 2011 con intérprete de lengua de signos española ha sido de **295, de las cuales 156 son hombres y 139 mujeres**. El total de horas de servicio realizado a estas personas ha sido de **612 horas**. También se han realizado interpretación de lengua de signos en **4 actos** y jornadas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid con un total de **11 horas**.

### Personas atendidas en el año 2011 en el I.L.S.E.

PERSONAS ATENDIDAS		TOTAL DE PERSONAS	Nº TOTAL HORAS DE SERVICIO
Hombres	Mujeres		
156	139	295	612

Del total de 295 personas con discapacidad auditiva atendidas, en la proporción de mujeres 47,12 % menor que la de hombres, que es del 52,88%.

## DATOS COMPARATIVOS DE ATENCIÓN

### AÑOS 2008-2011

AÑOS	PERSONAS ATENDIDAS		TOTAL PERSONAS
	HOMBRES	MUJERES	
<b>2008</b>	<b>218</b>	<b>268</b>	<b>486</b>
<b>2009</b>	<b>158</b>	<b>198</b>	<b>356</b>
<b>2010</b>	<b>122</b>	<b>147</b>	<b>269</b>
<b>2011</b>	<b>156</b>	<b>139</b>	<b>295</b>

### Servicios realizados en Actos y Jornadas

<b>ACTOS Y JORNADAS</b>	<b>HORAS DE SERVICIO</b>
Visita guiada "Semana Santa en Madrid"	2
Manifiesto y concentración contra la violencia de género	2
Oposiciones del Ayuntamiento de Madrid	5
Pleno del Consejo Municipal de la Discapacidad	2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

### Total de servicios realizados, personas atendidas, actos y horas Año 2011

<b>MESES</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>ACTOS</b>	<b>HORAS</b>
Enero	13	13		32
Febrero	18	18		21
Marzo	15	15		35
Abril	16	15	1	23
Mayo	30	30		71
Junio	27	27		68
Julio	25	25		56
Agosto	7	7		15
Septiembre	34	33	1	72
Octubre	37	37		78
Noviembre	31	29	2	67
Diciembre	46	46		85
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>295</b>	<b>4</b>	<b>623</b>

### Derivación de los servicios de I.L.S.E.

<b>INTERPRETE LENGUAJE SIGNOS</b>	<b>Nº</b>
Por propia iniciativa	219
Por derivación desde los Servicios Municipales	76
Actos del Ayuntamiento	4
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>

Conforme a estos datos el mayor número de usuarios solicitan por propia iniciativa el servicio a FESORCAM el 72,88%, y el 25,76% acuden derivados de los servicios municipales.

### **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

La procedencia de los beneficiarios es en su totalidad, del municipio de Madrid, puesto que se trata de gestiones y trámites propios derivados de su residencia en este municipio. A este respecto se ha computado un total de 295 personas atendidas siendo la mayoría procedentes de distritos de la zona sur de la capital y de la zona centro.

### **Distribución de servicios por Distrito**

<b>DISTRITO</b>	<b>SERVICIOS</b>
1. Centro	160
2. Arganzuela	13
3. Retiro	3
4. Salamanca	15
5. Chamartín	1
6. Tetuán	2
7. Chamberí	1
8. Fuencarral-El Pardo	4
9. Moncloa-Aravaca	2
10. Latina	9
11. Carabanchel	30
12. Usera	5
13. Puente De Vallecas	6
14. Moratalaz	10
15. Ciudad Lineal	13
16. Hortaleza	2
17. Villaverde	5
18. Villa De Vallecas	8
19. Vicálvaro	4
20. San Blas	2
21. Barajas	0
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>

Como viene siendo habitual, la mayor demanda de servicios se concentra en el distrito centro, ya que es zona en la que viven mayor número de usuarios y en la que se concentran la mayor parte de las dependencias municipales para las que solicitan los servicios de interpretación.

### Distribución de servicios por dependencias municipales:

DEPENDENCIAS MUNICIPALES	Nº DE SERVICIOS
Servicios Sociales	114
SAVD (Servicio de Asistencia a Víctimas de Violencia Doméstica)	7
Centros de Día para Mayores	1
Centros Ocupacionales	2
Centro de Atención a Menores	14
Servicio de Orientación Jurídica	9
Centros Municipales de Mayores	4
Centros de Igualdad y Empleo	10
Centros de Información y Documentación Juvenil	3
Vivienda: Empresa Municipal de la Vivienda	6
Urbanismo (Gerencia de Patrimonio)	3
Juntas Municipales	29
Educación: colegios, centros, escuelas municipales, etc	51
Entidades culturales	4
Patronato de Turismo	12
Salud	9
Samur Social	3
Dirección General de Movilidad	1
Policía municipal	8
Instalaciones Deportivas	2
Consumo	1
Política (Grupos Municipales)	2
Jornadas/actos /Escuela de Padres	4
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>



El tipo de dependencia municipal en la que se realizan los servicios se mantiene muy estable en relación al año anterior, siendo en servicios sociales donde más servicios se realizan con el 38,13% del total de estos, seguido por los servicios de educación 17,07% y actos representan el 1,36% del total.

### 5.3. 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 que se inicia en septiembre de 1998 y tras sucesivas revisiones y renovaciones se mantiene vigente en la actualidad.

#### **Objetivos y fines:**

Informar, asesorar y orientar tanto a las personas con discapacidad como a sus familiares, así como a las asociaciones miembros de FAMMA-Cocemfe Madrid, a los profesionales de los servicios sociales municipales y a profesionales de entidades públicas o privadas, sobre la discapacidad física y/u orgánica.

El Servicio de Información y Orientación al discapacitado (SID) difunde los recursos existentes en nuestro municipio destinados a las personas con discapacidad física y/u orgánica. Da respuesta a las diferentes consultas planteadas tanto por ellas, como por familiares y profesionales, y asesora tanto telefónica como presencialmente, en demandas puntuales que

requieren apoyo profesional y trabajo social para las personas con discapacidad y sus familias.

### **Se desarrolla según distintas modalidades:**

- Servicio de Información y orientación telefónica sobre Discapacidad.
- Teléfono de información: 915933550/914475499.
- Servicio de Información a través de mail sobre Discapacidad
- [asuntossociales@famma.org](mailto:asuntossociales@famma.org)
- Foros Web: [www.famma.org](http://www.famma.org).
- Servicios de Atención directa para orientación y asesoramiento a personas con discapacidad y familiares.

### **Horario de Atención:**

El horario de Atención Telefónica es de 9 h. a 15h y de 16h a 19h.30m de lunes a jueves y los viernes de 9h.a 15:30 y a través de e-mail y foros en la página Web.

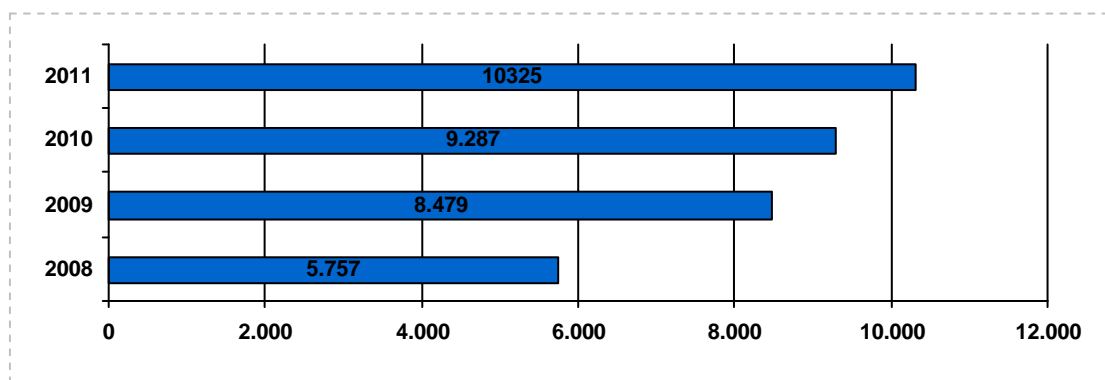
## **DATOS DE ATENCIÓN**

El servicio de información ha experimentado un crecimiento en el año 2011 en relación al número de personas que han contactado con el servicio, se han producido un total de **10.325 consultas/demandas**, lo que representa un incremento del 9,52% en relación a 2010. De estas consultas, el 97,18 % han sido **realizadas por particulares**, personas con discapacidad, familiares o amigos representando **10.034 llamadas**, y **291 llamadas** han sido realizadas **por profesionales** representando el 2,82 %.

### Años evolución de llamadas/consultas 2008-2011

AÑO	LLAMADAS/CONSULTAS
2008	5.757
2009	8.479
2010	9.287
2011	10.325

A lo largo de estos años se observa un incremento de llamadas solicitando información y orientación, en el año 2011 se ha incrementado en un 8,70% en relación a los datos de 2010.



### Características de los usuarios

USUARIOS	LLAMADAS/CONSULTAS
Personas con discapacidad	9.182
Familiares	508
Otros particulares (amigos, vecinos...)	344
Profesionales	291
<b>TOTAL</b>	<b>10.325</b>

Las personas con discapacidad física contactan directamente con el servicio demandando información y apoyo, representan el 88,93% del total de los usuarios.

### **Medios por los que se contacta con el servicio:**

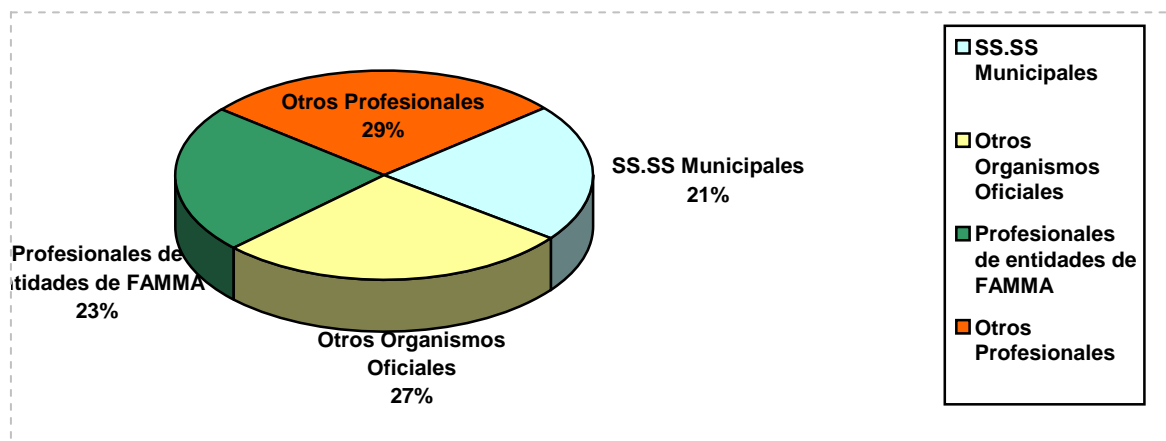
Del total de 10.325 consultas realizadas en 2011, **9.930** de estas se han realizado a través de **consultas telefónicas lo que representa el 96,33%**, siendo este el medio más frecuente de solicitar información, la atención directa o presencial se ha realizado con 15 personas, se han realizado 257 consultas a través de correos electrónicos y 123 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 27%.
- Profesionales de Entidades y Asociaciones integradas en FAMMA 23%.
- Profesionales de Servicios Sociales Municipales 21%.

- Profesionales de diferentes ámbitos. 29%.



### Vías de acceso por las que contactan con el servicio

VÍAS DE ACCESO	CONSULTAS
Servicios Sociales Municipales:	221
Otros Organismos Oficiales:	812
Asociaciones Integradas en FAMMA:	104
Página web FAMMA:	1807
Otros departamentos de FAMMA:	96
Asociaciones no integradas en FAMMA:	68
Medios de comunicación y publicaciones:	65
Amigos, familiares, vecinos:	282
Repiten contacto con SID de FAMMA:	6390
Profesionales	291
Otros:	189
<b>TOTAL</b>	<b>10.325</b>

El 63,68 % 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; por los servicios sociales municipales acceden el 2,20 % de los usuarios, estos datos se mantienen muy similares al año 2010.

### Tipo de información solicitada

El servicio de información y orientación ha recibido **10.947 demandas** diferentes de información en las **10.325** consultas atendidas; ya que en una misma consulta se pueden realizar diferentes demandas de información. El 71% de las informaciones solicitadas son sobre **formación y empleo** con 7.825 consultas, en segundo lugar la **información general sobre discapacidad** es la más demandada con 708 consultas lo que representa el 6%, y en tercer lugar las informaciones más solicitadas son sobre **normativa legal y asesoramiento** jurídico con 672 consultas seguida por demandas de información sobre prestaciones y ayudas con 736 consultas.

INFORMACIÓN SOLICITADA	NÚMERO
Información General sobre Discapacidad física y orgánica	708
Información sobre prestaciones, ayudas y subvenciones	736
Información sobre FAMMA y otras asociaciones	87
Formación y empleo	7.825
Ocio y tiempo libre	204
Normativa legal y asesoramiento jurídico	672
Servicios Profesionales especializados de rehabilitación y terapia	14
Residencias y centros de atención especializada	63
Voluntariado	179
Transporte aparcamientos	130

Accesibilidad	216
Educación	7
Respiro familiar	50
Otros	56
<b>TOTAL</b>	<b>10.947</b>

#### **5.4. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD INTELECTUAL.**

El primer convenio de colaboración entre la Federación de Organizaciones a Favor de Personas con Discapacidad Intelectual de Madrid FEAPS MADRID y el Ayuntamiento de Madrid para el desarrollo del Servicio de Información y Orientación sobre discapacidad intelectual fue en el año 1998, desde entonces y gracias a los buenos resultados obtenidos el convenio se ha ido renovando y ampliando hasta la actualidad.

#### **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 9:00 horas a 14:30 horas y de 15:30 horas a 18:00 horas de Lunes a Jueves y los viernes de 9:00 a 15:00 horas.

Dada la diversidad de actividades que se engloban dentro del Convenio, 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, por fax y/o presencialmente.



- Servicio de Información telefónica sobre Discapacidad
- Servicio de Información a través de e-mail sobre Discapacidad
- Servicio de Información mediante entrevistas con personas con Discapacidad Intelectual, familiares y profesionales.
- Consultas por fax

## DATOS DE ATENCIÓN AÑO 2011

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).

### Personas atendidas

El servicio de información y orientación ha atendido a un total de **4.174 personas** a lo largo de todo el año 2011

El 81,62% de las llamadas han sido realizadas por profesionales y el 19,49% 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.

2011	FAMILIARES	PROFESIONALES	PERSONAS ATENDIDAS
Enero	62	422	484
Febrero	65	390	455
Marzo	84	289	373
Abril	42	292	334
Mayo	60	363	423
Junio	71	250	321
Julio	47	233	280

Agosto	31	56	87
Septiembre	84	274	358
Octubre	68	384	452
Noviembre	34	299	333
Diciembre	57	217	274
<b>TOTAL</b>	<b>705</b>	<b>3.469</b>	<b>4.174</b>

## Número de llamadas, seguimientos y demandas

El servicio de información y orientación ha atendido un total de **4.174 personas**, ha realizado **601 seguimientos** y atendido **5.094 demandas** a lo largo de todo el año 2011.

2011	PERSONAS ATENDIDAS	DEMANDAS	SEGUIMIENTOS
Enero	484	552	40
Febrero	455	539	61
Marzo	373	460	80
Abril	334	389	67
Mayo	423	472	33
Junio	321	394	66
Julio	280	349	33
Agosto	87	129	23
Septiembre	358	457	68
Octubre	452	632	57
Noviembre	333	366	22
Diciembre	274	355	51
<b>TOTAL</b>	<b>4.174</b>	<b>5.094</b>	<b>601</b>

**\*Una misma persona puede realizar varias demandas**

En una misma llamada, consulta por email o entrevista se realizan en ocasiones varias demandas, de ahí que no coincida el número de llamadas con el número de demandas.

## Medios utilizados para realizar las consultas

Las consultas realizadas al servicio de información y orientación se han realizado mayoritariamente por teléfono en el 76,15% y en segundo lugar a través de correo electrónico con el 19,72%, y en tercer lugar las entrevistas representan el 4,11%.

2011	EMAILS	ENTREVISTAS	TELÉFONO	TOTAL
Enero	31	18	435	484
Febrero	41	23	391	455
Marzo	23	24	326	373
Abril	65	12	257	334
Mayo	128	8	287	423
Junio	61	16	244	321
Julio	106	9	165	280
Agosto	9	7	71	87
Septiembre	125	16	217	358
Octubre	123	19	310	452
Noviembre	132	9	192	333
Diciembre	125	15	134	274
<b>TOTAL</b>	<b>969</b>	<b>176</b>	<b>3.029</b>	<b>4.174</b>

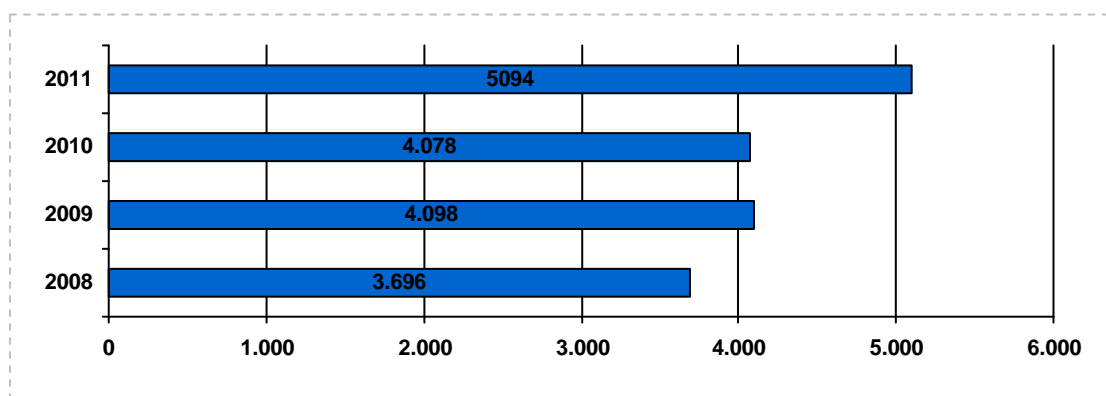
## Tipo de información solicitada

Del tipo de información solicitada en el servicio de información y orientación han sido significativas la información sobre recursos, con 1.333 demandas, lo que representa el 32,68%, van seguidas en frecuencia por las demandas de información sobre ocio con el 16,08%, y las de formación y gestión del conocimiento y empleo respectivamente.

Información Solicitada	Número
Información general sobre discapacidad intelectual	363
Información sobre Recursos	1.511
Apoyo a la familia y a la persona con discapacidad	686
Formación y Gestión del Conocimiento	694
Ocio	537
Empleo	869
Servicios Profesionales especializados	156
Desventaja Social	137
Voluntariado	61
Comunicaciones	53
Calidad	7
Otros	20
<b>TOTAL</b>	<b>5.094</b>

### Años evolución de llamadas/consultas 2008-2011

AÑO	LLAMADAS/CONSULTAS
2008	3.696
2009	4.098
2010	4.078
2011	5.094



### **5.5. PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR.**

Los Programas de Respiro Familiar constituyen una importante iniciativa que complementa y apoya las actuaciones asistenciales dirigidas a la atención de las Personas con Discapacidad. Estos Programas permiten que las familias cuidadoras cuenten con un espacio personal de desarrollo y descanso que les posibilita mantener el cuidado de una persona con discapacidad.

#### **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,...
- 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

En definitiva los servicios de respiro contribuyen a facilitar y aumentar la calidad de vida tanto de las personas con discapacidad como de sus familiares.

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.**
- Organización de entidades en favor de Personas con Discapacidad Intelectual de Madrid- **FEAPS Madrid.**
- 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. Son servicios puntuales, de atención temporal y se llevan a cabo a través de la red de recursos de las diferentes entidades que integran las Federaciones mencionadas, así como los propios recursos de los que estas disponen para el desarrollo de los programas de respiro familiar.

En el año 2011 se han ofrecido las siguientes **modalidades de respiro:**

- Estancias, salidas y excursiones. Esta modalidad se define como la prestación del servicio de respiro en un centro residencial, y a través de salidas y excursiones, en el que la persona con discapacidad

recibe los apoyos necesarios adecuados según el tipo de discapacidad.

- Apoyos puntuales por horas y acompañamientos. Esta modalidad se define como la prestación del servicio de respiro en el propio domicilio familiar. El profesional se desplaza al domicilio para atender a la persona con discapacidad mientras sus familiares realizan gestiones, acuden a eventos, disfrutan de su tiempo de ocio, etc. 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, las demandas se pueden realizar directamente por las personas con discapacidad y/o sus familiares o a través de Servicios Sociales Municipales.

#### **5.5.1. ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE FAMMA-COCEMFE MADRID.**

Un total de **373 personas con discapacidad física y/o orgánica, 192 hombres y 181 mujeres**, y sus correspondientes familias se han beneficiado durante este año 2011 del programa de respiro familiar.

**Requisitos para acceder al programa:** ser persona con discapacidad física menor de 65 años empadronada en el municipio de Madrid.

**Las entidades integradas en FAMMA que han participado** en el desarrollo del programa de respiro son:

- Asociación de Esclerosis Múltiple de Madrid / ADEMM

- Asociación Madrileña para la Lucha Contra las Enfermedades Renales / ALCER
- Asociación Infantil Oncológica de la Comunidad de Madrid / ASION
- Asociación Madrileña contra la Fibrosis Quística / AMCFQ
- Asociación Madrileña de Ataxias / AMA

## ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AÑO 2011

### Actividades fuera de los domicilios

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	HORAS	USUARIOS (Directos)	Nº BENEFICIARIOS (Indirectos)
<b>EXCURSIONES</b>	Mercadillo Navideño y San Ginés	14/12/2011	9 horas	3	3
	Visita al Madrid de los Austrias	19/12/2011	9 horas	3	5
	Escuela Nacional Protección Civil Rivas	14/05/2011	40 horas	8	19
	Parque Europa	28/05/2011	81 horas	16	27
	Pruebas de sonido "Maldita Nerea"	30/09/2011	99 horas	27	47
	Teatro "Casa de Vacas"	29/10/2011	26 horas	13	25
	Gran Circo Mundial	26/12/2011	44 horas	11	20
	Teatro La Latina. Musical Pinocho	28/12/2011	39 horas	13	27
<b>SALIDAS CULTURALES</b>	Fundación Caja Madrid	27/01/2011	16 horas	4	6
	Museo del traje	24/02/2011	15 horas	5	8
	Caixa Forum	10/03/2011	12 horas	4	6
	Palacio Real	31/03/2011	15 horas	5	8
	Planetario	05/05/2011	21 horas	7	9
	Palacio Cibeles	19/05/2011	15 horas	5	8
	Feria del libro	02/06/2011	15 horas	5	8
	La Casa Encendida	28/06/2011	15 horas	5	8



<b>SALIDAS CULTURALES</b>	Museo Conde Duque	21/07/2011	6 horas	2	3
	Exposición 11-S	22/09/2011	15 horas	5	8
	The bodies...Exhibition	10/10/2011	9 horas	3	5
	Fundación Mapfre	24/10/2011	9 horas	3	5
	Real Casa de Correos	03/12/2011	15 horas	5	7
	Teatro Fernán Gómez	07/12/2011	6 horas	2	3
	Museo Reina Sofía	09/04/2011	60 horas	20	31
	Visita Cultural Madrid	07/05/2011	67,5 horas	15	21
	Visita Cultural Segovia	11/06/2011	157,5	15	22
<b>SALIDAS FIN DE SEMANA</b>	Segovia	11-13 noviembre	864 horas	12	21
<b>CAMPAMENTOS/VACACIONES</b>					
<b>ESTANCIAS CORTAS EN ALOJAMIENTO ESPECIALIZADO</b>					
<b>OTRAS</b>					
Jornadas de convivencia	Madrid	26/11/2011	195 horas	39	50
Cuidado por horas y Servicio de canguro	Lugar de residencia temporal en Madrid	01/02/2011-31/12/2011	733 horas	68	333
Apoyo en controles	Hospitales	01/01/2011-30/11/2011	986 horas	15	33
Acompañamientos puntuales	Jornadas "Saber de ti" CRMF Vallecas	14/04/2011	20 horas	5	9
<b>TOTAL</b>	<b>30 actividades</b>		<b>3.614horas</b>	<b>337usuarios</b>	<b>785beneficiarios</b>

\*Nº BENEFICIARIOS INDIRECTOS: El nº marcado se refiere al nº de componentes de la unidad familiar.

### Actividades en los domicilios

	NÚMERO DE USUARIOS	NÚMERO HORAS DE CUIDADOS PRESTADOS	*NÚMERO DE BENEFICIARIOS
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>6.397,5</b>	<b>87</b>

\*Nº BENEFICIARIOS INDIRECTOS: El nº marcado se refiere al nº de componentes de la unidad familiar.

## Resumen datos de atención discapacidad física y orgánica

### Respiro familiar 2011

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO				RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO		
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS
30	3.614	337	785	6.397,5	36	87
TOTALES						
HORAS		USUARIOS		BENEFICIARIOS		
10.011,5		373		872		

\*Usuarios: personas con discapacidad atendidas.

\*Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.

## Perfil Género. Personas con discapacidad física y orgánica

### Respiro Familiar 2011

GÉNERO		TOTALES
HOMBRES	MUJERES	
192	181	373

#### 5.5.2. ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADO A TRAVÉS DE FEAPS-MADRID.

Un total de **868 familias con discapacidad intelectual, 509 hombres y 359 mujeres**, y sus correspondientes familias se han beneficiado durante el año 2011 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 minusvalía superior o igual al 33%, de cualquier edad, que residan en el municipio de Madrid. Se ha atendido a personas de todas las edades aunque la mayoría han sido personas con discapacidad intelectual en edad adulta con necesidades de apoyo extenso o generalizado.

## 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, Asociación Prader Willi, Aspacen, Ampa Buenafuente, Casa Santa Teresa, Cepri, Fundación Ademo, Fundaicon Instituto San Jose, Fundación Juan XXIII, Fundación Síndrome Down, Fundación Gotze, Ampa Maria Corredentora, Pauta, San Federico, Amivi, Fundación Aprocor, Fundación Activa Domus.

## ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2011

### Actividades fuera de los domicilios

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	DURACIÓN (horas)	USUARIOS (Directos)	Nº BENEFICIARIOS (Indirectos)
EXCURSIONES	Chinchón	12 de mayo	5	34	68
	Segovia	21 de mayo	5	12	12
	Torrelaguna	24 de mayo	7	32	64
SALIDAS CULTURALES	Alcalá de Henares	26 de febrero	5	8	16
	Madrid	9 de abril	5	33	66
	Madrid	14 de abril	2	5	17
	Madrid	6 de junio	5	15	30
	Madrid	9 de junio	3	11	22
	Madrid	29 de junio	5	27	54
	Madrid	29 de septiembre	5	13	26
	Madrid	30 de septiembre	5	13	26

	Madrid	2 de octubre	2	13	26
	Madrid	7 de octubre	5	13	26
	Madrid	29 de octubre	2	42	81
	Madrid	18 de diciembre	2	18	36
SALIDAS FIN DE SEMANA	Cuenca	25-27 de febrero	72	6	15
	Cuenca	18-20 de marzo	72	5	15
	Brunete	25-27 de marzo	72	16	42
	Toledo	31 de marzo – 1 de abril	48	2	4
	Guadalajara	1-3 de abril	48	6	25
	Alcalá de Henares	5-7 de abril	72	3	6
	Gredos	16-17 de abril	48	12	38
	Ávila	16-19 de mayo	96	5	10
	Sepúlveda	16-19 de mayo	96	6	12
	Rascafría	31 de mayo-3 de junio	96	42	84
	Guadalajara	22-22 de junio	72	3	9
	Madrid	26-28 de septiembre	72	5	7
	Madrid	14-16 de diciembre	72	9	14
	CAMPAMENTOS / VACACIONES	Gandía	29 de mayo – 3 de junio	168	6
Peñíscola		12-17 de junio	120	2	4
Lorca		11-17 de julio	168	8	35
El Escorial		1-8 de agosto	192	10	24
Celorio		1-15 de agosto	360	3	6
Asturias		16-31 de agosto	360	1	2
Bustarviejo		23-25 de septiembre	72	21	42
Toledo		8-10 de diciembre	60	5	15
Benidorm	26-30 de diciembre	96	8	7	
APOYOS PUNTUALES POR HORAS COMPARTIDOS	Madrid	15-26 de enero	39	4	8
	Madrid	12-20 de febrero	65	4	8
	Madrid	28 de febrero	4	4	6
	Madrid	12-20 de marzo	47	4	8
	Madrid	22-29 de marzo	5,50	5	10
	Madrid	30 de marzo	2	3	6
	Madrid	31 de marzo	2	6	11
	Madrid	6 de abril	2	5	7
	Madrid	23 de abril	3	8	33
	Madrid	12-19 de mayo	6	4	10
	Madrid	17 de mayo	2	7	13
	Madrid	11-19 de junio	57	7	14
	Madrid	9-17 de julio	61	7	14
	Madrid	21 de septiembre	9	4	5
Madrid	17 de octubre	4	3	3	
ESTANCIAS EN ALOJAMIENTO ESPECIALIZADO	Madrid	10-13 de enero	96	1	2
	Madrid	17-21 de enero	144	1	2
	Madrid	3-7 de febrero	168	1	2
	Madrid	2-13 de marzo	288	1	2
ESTANCIAS EN ALOJAMIENTO ESPECIALIZADO	Madrid	1-6 de marzo	144	1	1
	Madrid	21-24 de abril	96	1	2
	Madrid	14-17 de abril	96	1	1
	Madrid	20-24 de abril	120	1	1
	Madrid	24-26 de mayo	72	1	1

ESTANCIAS EN ALOJAMIENTO ESPECIALIZADO	Madrid	20-24 de junio	120	1	1	
	Madrid	6-10 de junio	120	1	1	
	Madrid	7-11 de julio	120	1	1	
	Madrid	15-18 de julio	120	1	1	
	Madrid	4-14 de agosto	264	1	2	
	Madrid	12-16 de agosto	120	1	2	
	Madrid	22-26 de agosto	120	1	2	
	Madrid	7-11 de septiembre	120	1	2	
	Madrid	8-12 de septiembre	120	1	1	
	Madrid	10-14 de octubre	120	1	1	
	Madrid	7-13 de noviembre	168	1	1	
	Madrid	23 de abril-9 de mayo	384	1	2	
	Madrid	10-13 de junio	72	1	2	
	Madrid	1-15 de julio	360	1	2	
	Madrid	8-12 de julio	96	1	2	
	Madrid	16-31 de julio	360	1	2	
	Madrid	7-10 de octubre	96	1	2	
	Madrid	25-26 de febrero	24	1	2	
	Madrid	3-4 de marzo	24	1	2	
	Madrid	4-6 de marzo	72	1	2	
	Madrid	25-27 de marzo	72	1	2	
	Madrid	21-25 de abril	96	1	2	
	Madrid	20-24 de abril	96	1	2	
	Madrid	23-31 de abril	192	1	2	
	Madrid	1-30 de junio	720	1	2	
Madrid	25-26 de junio	48	1	2		
Madrid	23-24 de julio	24	1	2		
ESTANCIAS EN ALOJAMIENTO ESPECIALIZADO	Madrid	23-25 de septiembre	72	1	2	
	Madrid	21-23 de octubre	72	1	2	
	Madrid	14-16 de octubre	72	1	2	
	Madrid	7-9 de octubre	72	1	2	
	Madrid	4-6 de febrero	72	1	2	
	Madrid	24-27 de febrero	72	3	6	
	Madrid	4-6 de marzo	72	1	2	
	Madrid	18-20 de marzo	72	2	4	
	Madrid	29 de abril – 2 de mayo	96	3	6	
	Madrid	1-3 de abril	72	2	4	
	Madrid	20-22 de mayo	72	1	2	
	Madrid	13-15 de mayo	72	2	4	
	Madrid	20-22 de mayo	72	3	6	
	Madrid	4-6 de noviembre	72	3	6	
	Madrid	28-30 de octubre	72	5	10	
	Madrid	2-4 de diciembre	72	3	6	
	ESTANCIAS EN ALOJAMIENTO ESPECIALIZADO	Madrid	7-11 de diciembre	72	1	2
		Madrid	16-18 de diciembre	72	2	4
		Madrid	26-31 de diciembre	120	1	2
		Madrid	1-30 de agosto	720	2	4
		Madrid	20-23 de octubre	96	2	4
		Madrid	21-25 de septiembre	168	1	2
		Madrid	23-28 de agosto	168	1	2
		Madrid	4-10 de julio	168	1	2
		Madrid	13-19 de junio	168	1	2

ESTANCIAS EN ALOJAMIENTO ESPECIALIZADO	Madrid	3-9 de octubre	168	1	2
	Madrid	21-24 de noviembre	168	1	2
	Madrid	7-13 de noviembre	168	1	2
	Madrid	14-20 de noviembre	168	1	2
	Madrid	5-6 de diciembre	48	1	2
	Madrid	26-30 de diciembre	96	5	6
	Madrid	3-10 de diciembre	168	10	16
	Madrid	7-13 de noviembre	168	1	2
	Madrid	21-27 de noviembre	168	1	2
	Madrid	5-11 de diciembre	168	1	2
	Madrid	19-25 de diciembre	168	1	2
	Madrid	26-29 de diciembre	96	1	2
	Madrid	1-18 de diciembre	432	1	2
	Madrid	12-16 de abril	360	1	3
	Madrid	17-24 de mayo	192	1	2
Madrid	16-30 de mayo	336	1	2	
<b>TOTAL</b>			<b>14.207,5</b>	<b>659</b>	<b>1.354</b>

**\*ESTANCIAS EN ALOJAMIENTOS ESPECIALIZADOS:** Se han ofrecido diferentes modalidades de estancias (de 1 a 3 días, de 4 a 7 días y de 8 a 15 días) en función de las necesidades de los demandantes.

**\*Nº BENEFICIARIOS INDIRECTOS:** El nº marcado se refiere al nº de componentes de la unidad familiar.

### Actividades en los domicilios

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS
Apoyos por horas individuales	Madrid	Enero	40,5	11	19
	Madrid	Febrero	213,5	20	63
	Madrid	Marzo	256,3	31	65
	Madrid	Abril	356	30	66
	Madrid	Mayo	221	23	47
	Madrid	Junio	55	5	7
	Madrid	Julio	16	6	8
	Madrid	Agosto	138	13	34
	Madrid	Septiembre	137	20	57
	Madrid	Octubre	103,5	17	36
	Madrid	Noviembre	310,75	25	70
	Madrid	Diciembre	92	8	15
<b>TOTAL</b>			<b>1.939,55</b>	<b>209</b>	<b>487</b>

**\*BENEFICIARIOS:** componentes de la unidad familiar.

## Resumen datos de atención Discapacidad intelectual

### Respiro familiar 2011

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO				RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO		
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS
129	14.207,5	659	1.354	1.939,5	209	487
TOTALES						
HORAS		USUARIOS		BENEFICIARIOS		
19.761		868		1.841		

\*Usuarios: personas con discapacidad atendidas.

\*Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.

## Perfil Género. Personas con discapacidad intelectual

### Respiro Familiar 2011

GÉNERO		TOTALES
HOMBRES	MUJERES	
509	359	868

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
64	16	145	430	293	58	651	159
<b>Nº TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS</b>				<b>868</b>			
MOTIVO DE LA DEMANDA DE LAS FAMILIAS <sup>2</sup> Cada familia puede acumular más de una demanda						TOTAL	
Estrés de los miembros de la Unidad familiar.						492	
Situación de emergencia en la familia (hospitalización, enfermedad de algún miembro)						47	
Aislamiento social: sin acceso a la red natural de apoyos (parientes, amigos, vecinos)						108	
Problemas de relación con la persona con discapacidad intelectual, sobreprotección, etc						67	
Distorsión en la dinámica familiar (problemas de pareja, desatención a otros miembros)						71	
En la familia hay otros miembros con problemas (discapacitados, enfermos, etc.)						84	
Necesidad de Tiempo Libre por sobrecarga (para realización de gestiones, viajes,...)						382	

PERFIL PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL ATENDIDAS									
EDAD			CALIFICACION DE MINUSVALIA			NECESIDADES DE APOYO			
-18	Entre 18-65	+ 65	33%	34-65%	65%	Intermitente	Ligera	Extensa	Generalizada
225	643	0	32	621	215	15	43	651	159

### 5.5.3. ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE APANÉFA.

Se han beneficiado de las actividades del programa de respiro familiar durante el año 2011 un total de **23 personas afectadas de daño cerebral sobrevenido, 14 hombres y 9 mujeres**, y sus respectivas familias, esta cifra se mantiene estable en relación al año 2010.

#### **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 Sobrevenido



## ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

### Actividades fuera de los domicilios

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	DIAS	USUARIOS	*BENEFICIARIOS
Campamentos/ Vacaciones	Denia/Alicante	1al 13/08/11	13 días	12	36

\*Beneficiarios: total de miembros de la unidad familiar

### Actividades dentro del domicilio

USUARIOS	NÚMERO HORAS	BENEFICIARIOS
11	1.950	35

### Tipología de los usuarios

EDAD	HOMBRE	MUJER	% GRADO DISCAPACIDAD
20 - 30 años	6	4	86 a 98
31 - 40 años	2	2	75 a 93
41 - 50 años	3	1	75 a 85
51 - 60 años	3	1	83 a 90
61 - 70 años	0	1	88
71 - 80 años	0	0	95
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>23</b>

De las personas atendidas el mayor porcentaje es de personas jóvenes en edades de entre 20 a 30 años, hombre y con grado de discapacidad del 86 a 98%.

### Resumen de actividades y usuarios con daño cerebral sobrevenido atendidos en programas de Respiro Familiar 2011

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO				RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO		
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS
1	312	12	36	1.950	11	35
TOTALES						
HORAS		USUARIOS		BENEFICIARIOS		
2.262		23		71		

\*Usuarios: personas con discapacidad atendidas.

\*Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.

### Perfil Género. Personas con daño cerebral. Respiro Familiar 2011

GÉNERO		TOTALES
HOMBRES	MUJERES	
14	9	23

#### 5.5.4. DATOS TOTALES DE LAS ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR.

En los programas de respiro familiar se han atendido a lo largo del año 2011 a un **total de 1.264 personas con discapacidad, 715 hombres y 549 mujeres**, y sus respectivas familias, y se han beneficiado indirectamente del servicio un total de **2.784 personas**, que son los miembros de las unidades familiares de las personas con discapacidad atendidas.

Se han realizado un total de 160 actividades fuera de los domicilios lo que representa un incremento de 17,76 % respecto al año 2010 que fueron 148. Las actividades se han distribuido en un total de 54 salidas y excursiones, 10 campamentos vacacionales, 77 estancias en alojamientos especializados, y 19 actividades de apoyos puntuales por horas fuera del domicilio, en las que han participado un total de **1.008 usuarios** con discapacidad y **2.175 beneficiarios indirectos**.

En la actividad realizada en los domicilios se han realizado un total de **10.287 horas** de apoyos puntuales a **256 personas con discapacidad** y **609** beneficiarios.

### Resumen general Datos de atención. Respiro familiar 2011

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO				RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO		
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS
<b>160</b>	<b>18.133,5</b>	<b>1.008</b>	<b>2.175</b>	<b>10.287</b>	<b>256</b>	<b>609</b>
TOTALES						
HORAS		*USUARIOS		*BENEFICIARIOS		
<b>28.420,5</b>		<b>1.264</b>		<b>2.784</b>		

\*Usuarios: personas con discapacidad atendidas.

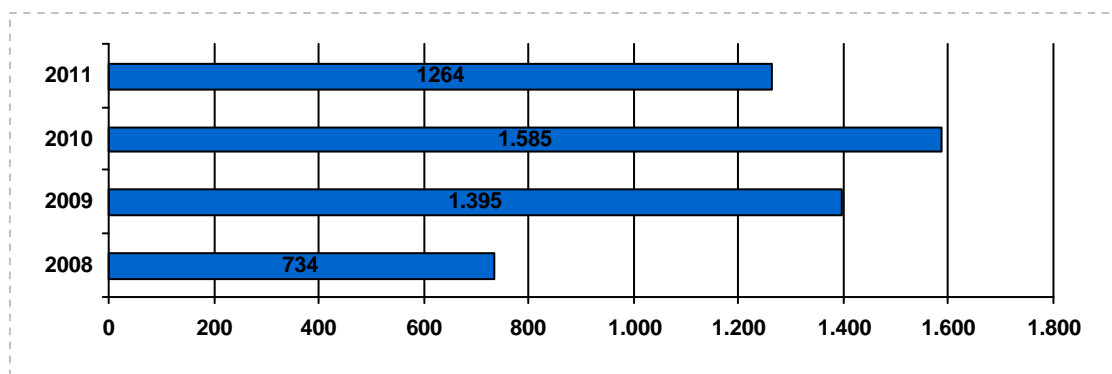
\*Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.

### Perfil Género. Personas con Discapacidad. Respiro Familiar 2011

GÉNERO		TOTALES
HOMBRES	MUJERES	
<b>715</b>	<b>549</b>	<b>1.264</b>

### DATOS COMPARATIVOS PERSONAS ATENDIDAS EN RESPIRO FAMILIAR 2008-2011

AÑOS	DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA			DISCAPACIDAD INTELECTUAL			DAÑO CEREBRAL SOBREVENIDO		
	USUARIOS Atendidos en el Domicilio	USUARIOS Atendidos Fuera del Domicilio	TOTAL	USUARIOS Atendidos en el Domicilio	USUARIOS Atendidos Fuera del Domicilio	TOTAL	USUARIOS Atendidos en el Domicilio	USUARIOS Atendidos Fuera del Domicilio	TOTAL
2008	111	191	302	106	302	408	11	13	24
2009	132	331	463	115	794	909	11	12	23
2010	36	514	550	133	879	1.012	11	12	23
2011	36	337	373	209	659	868	11	12	23
<b>TOTAL</b>	<b>315</b>	<b>1.373</b>	<b>1.688</b>	<b>563</b>	<b>2.634</b>	<b>3.197</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>93</b>
<b>TOTAL Usuarios Atendidos</b>									
							<b>2008</b>	<b>734</b>	
							<b>2009</b>	<b>1.395</b>	
							<b>2010</b>	<b>1.585</b>	
							<b>2011</b>	<b>1.264</b>	
							<b>TOTAL</b>	<b>4.978</b>	



## 5.6. PROGRAMA DE APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL: SUBVENCIONES.

A través de la convocatoria general anual de subvenciones se apoya la labor de las entidades sociales sin ánimo de lucro que realizan proyectos que contribuyen a la mejor atención de las personas con discapacidad.

Con fecha 22 de diciembre de 2010 se publica la convocatoria pública de subvenciones 2010-2011, a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia, aprobada por Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales de fecha 15 de diciembre de 2010, entre los proyectos subvencionables se encuentran los proyectos de atención a personas con discapacidad. El importe total destinado al programa Servicios Sociales es de **485.144 €** y el plazo de ejecución de los proyectos subvencionados será de dos años, comprendidos entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2011. Por Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales de fecha 11 de noviembre de 2011 se aprueba la concesión de las subvenciones de la Convocatoria señalada, concediéndose subvención a **39 entidades y proyectos** de atención a personas con discapacidad y por un importe de **326.855 €**

SUBVENCIONES DISCAPACIDAD					
AÑO	ENTIDADES PRESENTADAS	PROYECTOS PRESENTADOS	ENTIDADES CONCEDIDAS	PROYECTOS CONCEDIDOS	IMPORTE
2008	65	89	48	69	319.491 €
2009	73	84	54	54	333.079 €
2010-2011	59	59	39	39	326.855 €

## **5.7. CONSEJO MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD.**

Es un consejo sectorial, que debe promover y facilitar el intercambio, puesta en común y adopción de soluciones ante las nuevas necesidades que se plantean en relación a la atención de las personas con discapacidad y a la promoción del ejercicio de sus derechos y la garantía de la igualdad de oportunidades.

Como espacio de participación permite a las entidades representadas en el mismo plantear propuestas en la planificación y diseño de actuaciones municipales que les conciernen , así como es un medio útil para canalizar sus demandas y para fomentar la aplicación de políticas integrales y transversales encaminadas al reconocimiento y a la defensa de sus derechos.

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. 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.

En el año 2011, se han mantenido **dos sesiones plenarias del Consejo**, y una sesión del **grupo de trabajo**, sobre Mujer y Discapacidad en el que participaron todas las entidades representantes de personas con discapacidad que integran el Consejo.

De las dos sesiones del Pleno en el 2011, la primera permitió cerrar actuaciones antes del cambio de mandato, en la segunda y conforme a los estatutos, se constituyó el Consejo Municipal de la Discapacidad para el periodo 2011-2015.

### **5.8. APOYO PARA LA CONSECUCCIÓN DE LA IGUALDAD CON INDEPENDENCIA DE LA ORIENTACION SEXUAL.**

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades para potenciar la Igualdad y remover los obstáculos que impiden la plena participación social de homosexuales y transexuales en el municipio de Madrid ha desarrollado un convenio con las entidades COGAM y AET-Transexualia con la finalidad de conseguir la plena integración social con independencia de su orientación sexual.

El convenio apoya un servicio de información y orientación especializada a las personas de estos colectivos, con especial atención a la adolescencia, así como un estudio de investigación social sobre la integración sociolaboral de las personas transexuales, realizado por AET-Transexualia en colaboración con el Departamento de Antropología Social de la Universidad Complutense de Madrid y Médicos de Mundo.

### **5.9. ACTUACIONES QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID HA REALIZADO EN EL AÑO 2011 CON LA POBLACIÓN GITANA.**

Con objeto de llevar a cabo un plan de actuaciones con la población gitana del municipio de Madrid, que habita en viviendas normalizadas en altura, en diciembre de 1998 se suscribe un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Secretariado Gitano, por un plazo de vigencia que concluía 31 de diciembre de 1999. El Convenio se renueva por periodos anuales hasta el año 2002. En el año 2003, se procede a la firma de un nuevo convenio que refunde en un único texto la totalidad de actuaciones y que se mantuvo, con sus correspondientes renovaciones hasta el año 2011, ordenando todas las actuaciones con el colectivo de personas de etnia gitana y haciendo hincapié en llevar a cabo el

acompañamiento y la atención social a este colectivo de población residente en los 21 Distritos de Madrid.

Al amparo de esta colaboración con la Fundación Secretariado Gitano se desarrollan los siguientes programas y actuaciones:

**5.9.1. ACTUACIÓN PARA LA MEDIACIÓN, PROMOCIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA DE LA POBLACIÓN GITANA RESIDENTE EN VIVIENDAS EN ALTURA EN EL MUNICIPIO DE MADRID.**

1. Numero de personas atendidas a lo largo de 2011 ----- **931**
2. Numero de mujeres ----- **477**
3. Numero de hombres ----- **302**
4. Numero de personas atendidas en atención básica ----- **513**

**5.9.2. ACTUACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA “ACCEDER” POR EL QUE SE REALIZAN ACCIONES DIRIGIDAS A MUJERES DE ETNIA GITANA CON EL FIN DE FACILITAR SU INTEGRACIÓN SOCIO-LABORAL.**

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha colaborado durante el año 2011 en el desarrollo de acciones de sensibilización, orientación y prospección en el mercado de trabajo, formación y asesoramiento empresarial, consiguiendo los siguientes resultados:

1. Numero de mujeres atendidas ----- **336**
2. Numero de inserciones laborales ----- **49**



**5.9.3. CONVENIO CON LA ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LA MUJER GITANA “EL FANAL”, DIRIGIDO AL DESARROLLO DEL PROYECTO “ARACNÉ”, POR EL QUE SE REALIZAN ACCIONES DE MEDIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LAS MUJERES GITANAS.”**

El objetivo general de este proyecto es la promoción sanitaria, educativa, laboral, de la equidad de género, la convivencia vecinal y la prevención de la violencia de género, mediante la mediación social que desarrollan mujeres gitanas

El proyecto está estructurado en a cinco ejes: Salud, Ecuación, Género, Promoción para el Empleo y Convivencia Vecinal.

La función prioritaria del proyecto, que se realiza con las tareas desarrolla por seis mediadoras sociales, 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 680 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 143 mujeres.

- **EJE DE EDUCACIÓN (TAREAS DE APOYO PARA CONSEGUIR EL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y EVITAR ABSENTISMO ESCOLAR).**

Durante el 2011 a través de las mediadoras se ha colaborado con cinco 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 250 familias. Los centros donde se han realizado estas actuaciones son:

- I.E.S. de Villa de Vallecas
- I.E.S. de Villa Blanca
- C.E.I.P Mario Benedetti
- C.E.I.P. Asturias
- C.E.I.P. Concha Espina

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 no sólo por la mejora evidente en lo personal y para el desarrollo de este Programa sino además 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.

En este sentido una mediadora más, de entre las participantes en este Convenio, ha conseguido el certificado de **GESO** y otras tres han iniciado ya la realización de los cursos para el ingreso en la Universidad.

- **EJE DE GÉNERO (FORMACIÓN EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y EN PREVENCIÓN DE VIOLENCIA)**

Han participado 300 mujeres gitanas 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 300 participantes.

Se han realizado 9 derivaciones a la Fundación Integra para realizar procesos formativos de empleo.

- **EJE DE CONVIVENCIA VECINAL**

Desde el eje de convivencia vecinal. Se ha trabajado con 300 familias.

En el denominado Triángulo de Agua se ha desarrollado un grupo de trabajo para la promoción vecinal en el que han participado 19 mujeres.

La Escuela de Convivencia de Valdebernardo. Ha contado con 30 participantes de esta zona.

#### **5.9.4. 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 apoyo a las mujeres gitanas, mantiene reuniones periódicas para la planificación de diversas actuaciones dirigidas a este colectivo y 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

Como resultado de las reuniones entre la DGIO y las Asociaciones citadas se realizaron diferentes actuaciones entre las que destaca.

1. Firma del Convenio para 2011 con la Asociación El Fanal, para el desarrollo del proyecto ARACNÉ con el objeto de continuar el trabajo de intervención en diferentes Ejes para mejorar la situación de las mujeres gitanas.
2. Realización de un Encuentro de Mujeres Gitanas cuyo contenido fue, Evolución, Reflexión y Progreso con una asistencia de 200 mujeres.

3. Presentación del libro ARTEMISA, Cinco años de buenas prácticas, donde se recogen los esfuerzos realizados para conseguir mejorar las condiciones de las mujeres gitanas y su acceso a la Igualdad. En esta presentación asistieron 150 mujeres, muchas de ellas participantes en alguna de las actividades que este Proyecto desarrolló a lo largo de los cinco años de vigencia.

#### **5.10. ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECÍFICOS CON ESPECIAL DIFICULTAD PARA EL ACCESO A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.**

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades trata de remover los obstáculos que impidan la plena participación de los ciudadanos en la vida política, económica, social y cultural y facilitar el acceso a la Igualdad de aquellas personas cuyas condiciones de partida son más difíciles.

#### **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 por un importe de 83.003 euros, para facilitar la atención de mujeres con necesidades sociales específicas, 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 y Centro “Madera” de atención psicosocial para la mujer.

El Centro para mujeres en situación de exclusión social “Latina” atiende a dos perfiles de mujeres: por un lado, mujeres en situación de exclusión social con un alto grado de cronicidad y de compleja inserción laboral y, por otro, mujeres con necesidad de iniciar un proceso de inserción sociolaboral para integrarse, posteriormente, en procesos de formación para el empleo.

El Centro de atención psicosocial para la mujer “Madera”, a consecuencia de la demanda detectada en la zona en que se ubica, ha desarrollado dos proyectos: uno de formación socio-laboral, dirigido a mujeres en situación de vulnerabilidad social y otro de continuidad de un proyecto de apoyo a la estabilización en salud mental, dirigido a mujeres en cronicidad, vulnerabilidad y exclusión. Asimismo se ha incorporado un servicio jurídico y actividades de carácter abierto.

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 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. Durante el 2011 el Centro para mujeres en situación de vulnerabilidad y exclusión social “Latina”, ha dispuesto de Área de Acogida e Información, Área de Trabajo Social, Área Socioeducativa y se ha implementado con respecto al 2010 el Área de Voluntariado, con personal propio que ha recibido una formación específica y ha permitido la individualización de actuaciones, sobre todo las relacionadas con alfabetización digital, formación de adultos y temas de género.

El Centro de atención psicosocial para la mujer “Madera”, dispone de Área de Acogida e Información, Área de Trabajo Social, Área Sociolaboral y Área Jurídica. En este Centro es de destacar también la labor del Voluntariado, pues permite la realización de seguimientos individuales, fundamentalmente en materia de empleo.

### Datos de atención durante 2011

<b>CENTRO</b>	<b>Nº EXPEDIENTES NUEVOS</b>	<b>Nº EXPEDIENTES EN ACTIVO DE PERÍODOS ANTERIORES</b>	<b>TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS</b>
<b>Centro Latina</b>	57	30	87
<b>Centro Madera</b>	428	23	451
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>53</b>	<b>538</b>

<b>CENTRO</b>	<b>Mujeres de origen extranjero</b>	<b>Mujeres de origen nacional</b>	<b>TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS</b>
<b>Centro Latina</b>	21	55	76
<b>Centro Madera</b>	330	121	451
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>176</b>	<b>527</b>

<b>CENTRO</b>	<b>Nº ACTIVIDADES CERRADAS</b>	<b>Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES CERRADAS</b>	<b>Nº ACTIVIDADES ABIERTAS</b>	<b>Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES ABIERTAS</b>
<b>Centro Latina</b>	11	211	38	811
<b>Centro Madera</b>	4	286	17	1.022
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>497</b>	<b>55</b>	<b>1.833</b>

<b>CENTRO</b>	<b>TOTAL PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES GRUPALES</b>
<b>Centro Latina</b>	1.022
<b>Centro Madera</b>	1.308
<b>TOTAL</b>	<b>2.330</b>





**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES

***Departamento  
de  
Inclusión Social***

Dirección General de Igualdad de  
Oportunidades

## **6. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL.**

### **INTRODUCCIÓN.**

La exclusión social constituye un fenómeno inherente al desarrollo de la sociedades avanzadas. La Ciudad de Madrid no constituye una excepción. El desarrollo social y económico experimentado en las últimas décadas viene acompañado de la permanencia de situaciones de riesgo y vulnerabilidad social y de la aparición de otros factores nuevos determinados por el envejecimiento de la población, la intensificación de los flujos migratorios...

Desde la puesta en marcha de la estrategia de Lisboa en el año 2000, la reducción de los niveles de pobreza y exclusión social se ha convertido en uno de los objetivos de la Unión Europea y sus Estados miembros, que han aprobado planes nacionales de lucha contra la exclusión social, iniciativa que se ha trasladado posteriormente al nivel regional y local, en nuestro caso. Por ello, el Ayuntamiento de Madrid impulsó la elaboración del Plan de Inclusión Social 2010-2012, aprobado por la Junta de Gobierno de 17 de diciembre de 2009 que 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, así como con el resto de los agentes implicados en la Ciudad de Madrid: la administración estatal, autonómica y las entidades y agentes sociales y tiene como objetivo prioritario garantizar la atención específica a los sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social.

A continuación, se presentan las actuaciones desarrolladas en materia de inclusión social.

## **6.1. EL PLAN DE INCLUSIÓN SOCIAL DE LA CIUDAD DE MADRID.**

El Ayuntamiento de Madrid está llevando a cabo el Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Madrid 2010-2012, cuyo objetivo fundamental es responder al reto que la exclusión social plantea al conjunto de la Ciudad de Madrid, implementando las políticas necesarias para prevenir y paliar este fenómeno, contribuir a la consecución de un desarrollo social adecuado y promover la igualdad y la libertad de todas las personas que viven en Madrid.

El Plan concibe la exclusión social como un fenómeno multidimensional que afecta a distintas áreas: la capacidad económica, la vivienda, el empleo, la salud, las relaciones comunitarias, la educación, la cultura, etc. Este carácter complejo de la exclusión implica que la elaboración y desarrollo de las políticas de inclusión ha de realizarse de un modo coordinado y adoptando un punto de vista integral, que evite abordar el fenómeno de la exclusión de un modo aislado y con actuaciones segmentadas.

El Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Madrid 2010-2012 constituye la contribución más importante del Ayuntamiento de Madrid a los requerimientos de la estrategia europea de Inclusión Social, y representa, a su vez, el compromiso del Ayuntamiento con la Igualdad de Oportunidades y el fomento de la autonomía y la libertad de las personas más vulnerables de la sociedad.

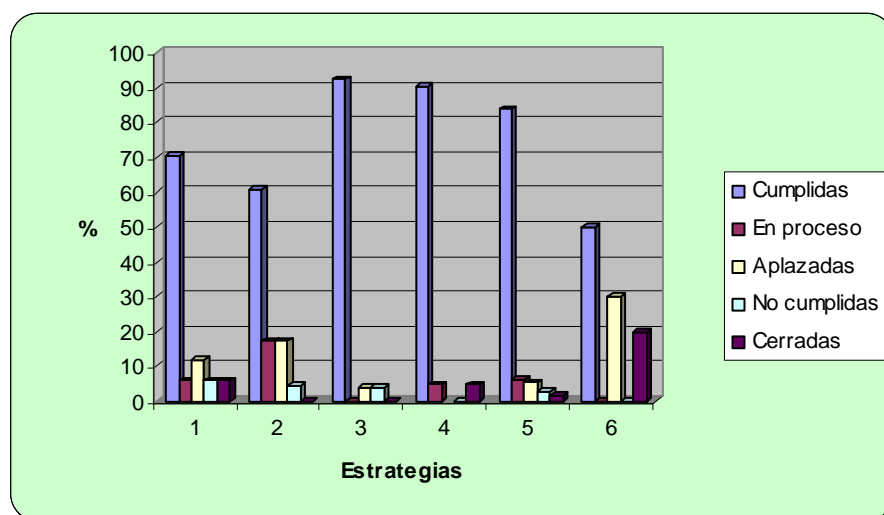
El Plan está estructurado en torno a seis estrategias:

1. Favorecer el acceso al empleo de las personas en situación o riesgo de exclusión social.
2. Garantizar el acceso a la atención social y a las prestaciones básicas de las personas en situación o riesgo de exclusión.

3. Mejorar los niveles de protección social facilitando el acceso a los servicios y prestaciones de los diferentes sistemas municipales de bienestar.
4. Desarrollar estrategias preventivas.
5. Promover la incorporación social de los colectivos más vulnerables.
6. Movilizar y promover la participación de los agentes sociales.

En el año 2011 se ha realizado la evaluación de las actuaciones llevadas a cabo en el año 2010. Fruto de esta evaluación, se observa como el grado de implantación del Plan de Inclusión Social ha sido muy alto, ya que se habían iniciado el 86% de las actuaciones que contempla y se ha alcanzado el cumplimiento del 80% de las actuaciones.

Atendiendo a las diferentes estrategias, los mejores resultados se reflejan en la tercera de ellas “Mejora de los niveles de protección social en los distintos sistemas municipales de bienestar” con el 92% de cumplimiento global; seguida de la estrategia cuarta “Desarrollar estrategias preventivas” con un 90% de cumplimiento” y la quinta estrategia “promover la incorporación social de los colectivos más vulnerables” con 111 actuaciones y cuyo nivel de cumplimiento se encuentra por encima de la media.



En desarrollo de la sexta estrategia, “Movilizar y promover la participación de los agentes sociales”, el 21 de noviembre de 2011 se reunió la Comisión de Seguimiento y el 12 de diciembre de 2011 se constituyó el Foro Municipal por la Inclusión.

**La Comisión de Seguimiento** está integrada por representantes de las distintas Áreas de Gobierno Municipal y de la Administración Autonómica con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento y reorientar, si fuese preciso, alguna de las acciones comprometidas del Plan y dar respuesta a posibles necesidades emergentes.

**El Foro Municipal para la Inclusión** es un órgano colegiado de carácter interdepartamental que tiene por objeto favorecer la comunicación y la coordinación de los distintos agentes que inciden en la lucha contra la exclusión en la Ciudad de Madrid, y de promover líneas de investigación que permitan prevenir y paliar factores de riesgo que generan situaciones de exclusión.

Supone un espacio para facilitar el intercambio de información y de experiencias, además de una comunicación más fluida entre los diferentes agentes sociales. Ambos elementos son indispensables para promover estrategias integrales y transversales que, desde una visión de globalidad, permitan, a través de la colaboración entre las diferentes administraciones y organizaciones de la sociedad civil que trabajan en éste ámbito, favorecer la integración de los colectivos más desfavorecidos.

El Foro Municipal por la Inclusión está presidido por la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales e integrado por representantes de las diferentes Áreas de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de la Dirección General de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, representantes

de los sindicatos UGT y CC.OO., de la Confederación Empresarial de Madrid CEOE, así como un representante de cada uno de los Foros o Consejos existentes en el Área de Familia y Servicios Sociales: Consejo Sectorial de las Personas Mayores, Consejo de las Mujeres, Foro Madrid de Diálogo y Convivencia, Consejo de Área de Atención a la Infancia y la Adolescencia, Consejo de Voluntariado “Foro de la Solidaridad”, Consejo Municipal de la Discapacidad, Foro Técnico Local de Personas sin Hogar y del Consejo Sectorial de Juventud de la Ciudad de Madrid.

En 2012 se iniciará el funcionamiento de las Comisiones de Seguimiento de la Exclusión en cada Foro o Consejo de los anteriormente citados, que elevarán informes, propuestas y recomendaciones al Foro Municipal por la Inclusión.

## **6.2. 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:

### **6.2.1. SUBPROGRAMA DE EMERGENCIAS**

Tiene por objeto atender situaciones de emergencia social en que las personas pierden su alojamiento de forma temporal o definitiva. Es un recurso de apoyo temporal a las situaciones de emergencia derivadas por el Samur Social.

Realiza un acompañamiento social complementario a la intervención del Samur Social, que cubre necesidades básicas surgidas como consecuencia de la situación de emergencia.

### **6.2.2. SUBPROGRAMA PREVENTIVO.**

Tiene por objeto prevenir la consolidación de procesos de exclusión social con pérdida de alojamiento, a través del acompañamiento social vinculado a un recurso residencial. Se pretende mejorar las competencias personales y sociales a través de itinerarios socio-residenciales individuales, la información, la formación, la promoción de la convivencia y la mejora de las redes sociales, para prevenir futuros riesgos de vulnerabilidad o exclusión social.

### **6.2.3. 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 residencian más independiente, con acompañamiento social que favorezca su proceso de autonomía y recuperación personal. Trata de mejorar la autonomía 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.

La intervención social que se desarrolla en el Programa es flexible, adaptada a las necesidades individuales, a las capacidades, las competencias, 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 en pensiones.

#### **6.2.4. FORMA DE GESTIÓN.**

Contrato administrativo especial.

#### **6.2.5. DATOS DE ATENCIÓN.**

##### **6.2.5.1. 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, que ha permitido que en el año 2011 fueran atendidas 208 personas. En el siguiente cuadro se observa la distribución de los participantes en cada uno de los subprogramas.



	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Personas atendidas</b>	<b>131</b>	<b>77</b>	<b>208</b>
<b>S. de Emergencias</b>	9	11	20
<b>S. de Prevención</b>	78	35	113
<b>S. Desinstitucionalización</b>	44	31	75

#### **6.2.5.2. PERSONAS ATENDIDAS QUE HAN CAUSADO BAJA EN EL PROGRAMA.**

En el año 2011 han causado baja del Programa de Alojamientos no Institucionalizados 113 personas, como se puede observar en la tabla siguiente. La mayor rotación de personas se produce en el Subprograma de Prevención.

	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Personas en intervención que causan baja</b>	<b>69</b>	<b>44</b>	<b>113</b>
<b>S. de Emergencias</b>	9	9	18
<b>S. de Prevención</b>	47	23	70
<b>S. Desinstitucionalización</b>	13	12	25

### 6.2.5.3. 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
<b>Estancias</b>	84	93	95	100	107	98	104	100	99	104	95	100
<b>Altas</b>	3	15	7	15	19	12	13	7	6	12	6	12
<b>Bajas</b>	6	5	10	8	19	16	8	7	6	12	7	5
<b>% Nivel de ocupación</b>	78,5	86,9	88,8	93,5	100	91,6	97,2	93,5	92,5	97,2	88,8	93,5

#### **6.2.5.4. PROCEDENCIA DE LA DEMANDA.**

Los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria son los que han realizado el 44% de las derivaciones. El desglose de los datos, se muestra a continuación:

<b>PROCEDENCIA DE LA DEMANDA</b>	<b>Nº DE DEMANDAS</b>
<b><i>Servicios Sociales de Atención Primaria</i></b>	<b>92</b>
<b><i>Centros de Atención a PSH</i></b>	<b>64</b>
<b><i>Samur Social - Emergencias</i></b>	<b>20</b>
<b><i>Samur Social – Equipos de Calle</i></b>	<b>6</b>
<b><i>Plan Municipal contra el frío</i></b>	<b>3</b>
<b><i>Programa jóvenes en riesgo</i></b>	<b>23</b>

Los Servicios Sociales de Atención Primaria, son los que han realizado mayor número de derivaciones al Subprograma de Prevención.

**6.2.5.5. DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS  
DERIVACIONES DESDE SERVICIOS SOCIALES DE  
ATENCIÓN PRIMARIA.**

<b>TOTAL PERSONAS DERIVADAS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA</b>			
<b>84</b>			
<b>DISTRITO</b>	<b>Nº DE PERSONAS</b>	<b>DISTRITO</b>	<b>Nº DE PERSONAS</b>
<b>Centro</b>	<b>16</b>	<b>Moncloa - Aravaca</b>	<b>6</b>
<b>Arganzuela</b>	<b>6</b>	<b>Latina</b>	<b>3</b>
<b>Retiro</b>	<b>2</b>	<b>Carabanchel</b>	<b>13</b>
<b>Salamanca</b>	<b>2</b>	<b>Usera</b>	<b>1</b>
<b>Chamartín</b>	<b>4</b>	<b>Puente de Vallecas</b>	<b>10</b>
<b>Tetuán</b>	<b>6</b>	<b>Hortaleza</b>	<b>1</b>
<b>Chamberí</b>	<b>2</b>	<b>Vicálvaro</b>	<b>1</b>
<b>Fuencarral – El Pardo</b>	<b>4</b>	<b>San Blas</b>	<b>7</b>

**6.2.5.6. DISTRIBUCIÓN DE GRUPOS POR EDAD.**

La distribución por grupos de edad, es muy heterogénea, concentrándose algo más de una cuarta parte en el tramo comprendido entre los 51 y los 60

años de edad. Otro intervalo significativo es el de jóvenes entre 18 y 22 años, que representan un 10% de las personas atendidas.

#### **6.2.5.7. PERSONAS INCORPORADAS AL PROGRAMA EN 2011.**

De las 208 personas atendidas en el programa, 127 han sido personas nuevas, por lo que más de un 60% se han incorporado al proyecto en 2011. Dos de cada tres personas atendidas tienen nacionalidad española.

<b>PERSONAS INCORPORADAS AL PROGRAMA</b>			
	<b>Con intervención anterior a 2011</b>	<b>Nuevas (Año 2011)</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Españoles</b>	<b>63</b>	<b>77</b>	<b>140</b>
<b>Inmigrantes</b>	<b>18</b>	<b>50</b>	<b>68</b>
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>127</b>	<b>208</b>

#### **6.2.5.8. ESTADO CIVIL.**

En relación al estado civil, la mayoría de las personas son solteras (el 60 %), o personas que han tenido una ruptura en su relación familiar (divorciados, separados), que representan el 23%.

<b>ESTADO CIVIL</b>					
	<b>Hombre</b>		<b>Mujer</b>		<b>Total</b>
	<b>Español</b>	<b>Extranjero</b>	<b>Española</b>	<b>Extranjera</b>	
<b>SOLTERO</b>	51	32	28	14	<b>125</b>
<b>CASADO</b>	8	5	6	4	<b>23</b>
<b>DIVORCIADO</b>	11	2	5	1	<b>19</b>
<b>VIUDO</b>	3	1	2	1	<b>7</b>
<b>SEPARADO</b>	11	4	12	2	<b>29</b>
<b>PAREJA DE HECHO</b>	2	1	1	1	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>23</b>	<b>208</b>

### **6.2.5.9. PERSONAS CON TRATAMIENTO POR ENFERMEDAD FÍSICA, MENTAL Y/O ADICCIONES.**

Destaca aquí 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 208 personas que han participado en el proyecto, más del 50% necesita atenciones específicas por problemas de salud.

<b>TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES</b>					
	<b>HOMBRES</b>	<b>% (n=208)</b>	<b>MUJERES</b>	<b>%(n=208)</b>	<b>% (n=208)</b>
<b>E. físicas</b>	<b>19</b>	<b>9,1%</b>	<b>12</b>	<b>5,7%</b>	<b>14,9%</b>
<b>E. mentales</b>	<b>27</b>	<b>12,9%</b>	<b>26</b>	<b>12,5%</b>	<b>25,4%</b>
<b>Adicciones</b>	<b>21</b>	<b>10,1%</b>	<b>3</b>	<b>1,4%</b>	<b>11,5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>32,2%</b>	<b>41</b>	<b>19,7%</b>	<b>51,9%</b>

### **6.3. TALLERES DE INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL.**

Están dirigidos a la inserción socio-laboral de personas sin hogar o en situación de vulnerabilidad social de la Ciudad de Madrid a través de actuaciones de contenido preventivo y rehabilitador, mediante actividades de formación prelaboral y laboral en Informática, Artesanía y Encuadernación, Auxiliar Doméstico y Alfabetización.

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales lleva a cabo esta iniciativa desde abril de 2008, a través de un contrato administrativo especial.

Los destinatarios son hombres y mujeres que participan en los recursos de la Red de Personas sin Hogar de la Ciudad de Madrid, en situación de desarraigo y exclusión social, con capacidad y autonomía personal para iniciar procesos de inserción social. El recurso también está dirigido a personas en situación de riesgo social que carecen de alojamiento, con el fin de evitar que se instauren en procesos de exclusión social.

Los talleres están ubicados en el barrio de “Palacio”, del distrito Centro. Permanecen abiertos durante todo el año, de lunes a viernes, con horario de 8,30 a 18,30. 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, dando lugar a 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:



<b>TALLER</b>	<b>NIVEL DE EXIGENCIA</b>
<b>Artesanía y encuadernación</b>	Baja
<b>Alfabetización</b>	Baja
<b>Auxiliar doméstico</b>	Media
<b>Informática</b>	Medio-alta

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 el desayuno de los participantes, la ducha, lavandería, ropero, alimentos, actividades socioculturales y apoyo psicológico. Entre el 2 de noviembre de 2010 y el 16 de junio de 2011 han ofrecido un total de 1.566 menús a 22 personas procedentes del Centro de Acogida San Isidro, que se alojaron en pensiones durante el periodo en que se realizaron las obras de remodelación del Centro.

### **6.3.1. DATOS DE ATENCIÓN.**

Ha participado un total de 120 personas, de las que, casi 2 de cada 3, 63,33%, son hombres y el 36,66% mujeres. Hay un predominio de personas extranjeras (57,5%) y la media de edad oscila entre los 40 y los 50 años, correlacionando la variable menor edad con la participación en talleres de mayor exigencia.

En el año 2011, los datos de atención son los siguientes:

TALLERES	PERSONAS ATENDIDAS	HOMBRE	MUJER	NACIONALIDAD		MEDIA EDAD
				ESP.	EXTR.	
ARTESANÍA Y ENCUADERNACIÓN	27	16	11	19	8	49,8
ALFABETIZACIÓN	36	23	13	8	28	40
AUXILIAR DOMÉSTICO	25	15	10	12	13	40,4
INFORMÁTICA	32	22	10	12	20	39,5
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>76</b>	<b>44</b>	<b>51</b>	<b>69</b>	

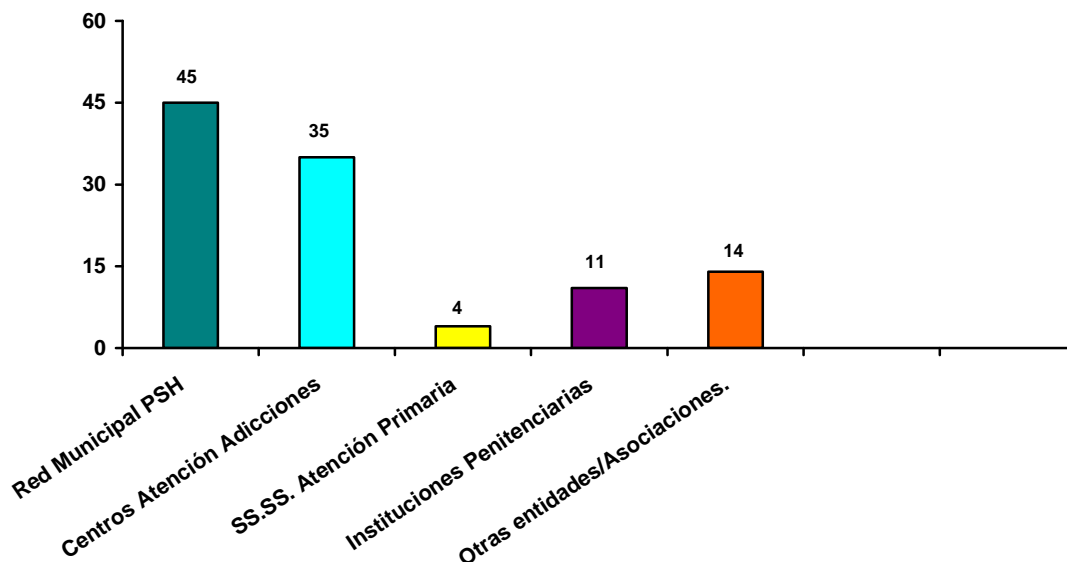
#### **6.3.1.1. MOVILIDAD: ALTAS Y BAJAS.**

En cuanto a la movilidad de las personas atendidas: las nuevas altas en el año 2011 han sido 84 y las bajas 74.

#### **6.3.1.2. PROCEDENCIA Y DERIVACIÓN.**

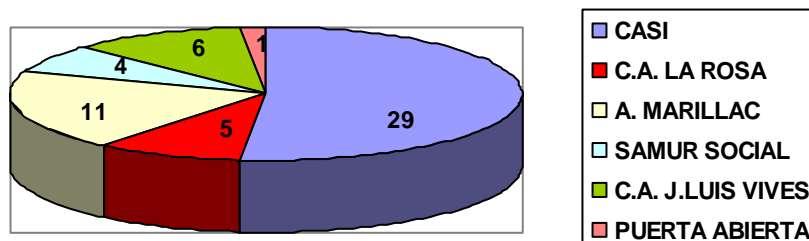
La mayor parte de las derivaciones corresponden a Centros de Atención a Personas sin Hogar, (46,6 %), especialmente del Centro de Acogida San Isidro, desde donde se derivan una cuarta parte de los participantes en los talleres.

### CENTROS Y ENTIDADES QUE HAN REALIZADO EN 2011 LAS DERIVACIONES A LOS TALLERES



Los dispositivos de atención a drogodependientes remiten al 29% de los participantes y el 9% corresponde al centro Victoria Kent de Instituciones Penitenciarias. El 15,4 % restante procede de los Servicios Sociales de Atención Primaria o de otras Entidades o Asociaciones.

### DERIVACIONES DE LOS CENTROS PSH



#### **6.4. 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.

Desde el 20 de Febrero de 2004, el Ayuntamiento de Madrid y la Asociación Realidades mantienen un Convenio de colaboración para facilitar el acceso a las prestaciones que la Ley prevé y llevar a cabo el acompañamiento y la atención social con personas sin hogar residentes en el municipio 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 (personas sin un lugar habitual donde residir que hacen uso de albergues o centros de alojamiento de muy baja exigencia y personas que son atendidas a corto o medio plazo y de forma temporal por dispositivos residenciales para personas sin hogar -Categorías 2 y 3 de tipología ETHOS.)

Las personas objeto de intervención desde este programa presentan situaciones de inestabilidad y escasa adherencia a los procesos de intervención así como dificultades de acceso y relación con los Servicios Sociales de Atención Primaria.

#### **6.4.1. DATOS DE ATENCIÓN EN 2011.**

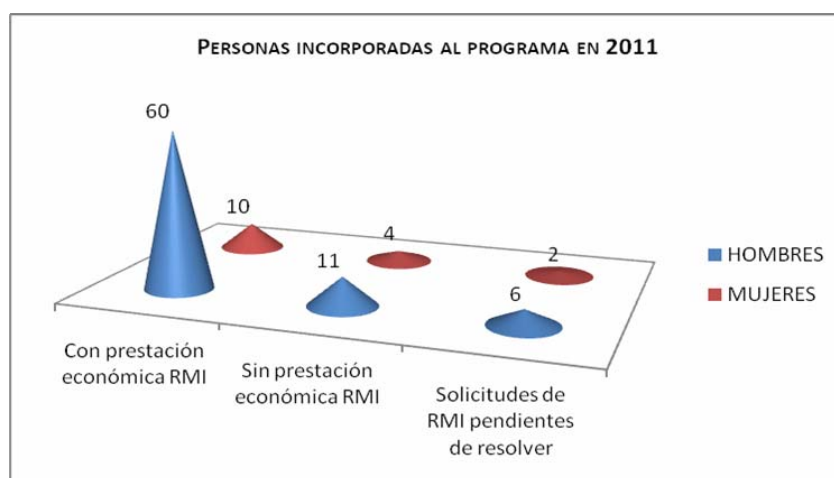
##### **6.4.1.1. PERSONAS ATENDIDAS.**

El total de personas atendidas a lo largo del año 2011, ha sido de 176 personas (139 hombres y 37 mujeres).



### 6.4.1.2. PERSONAS INCORPORADAS EN 2011.

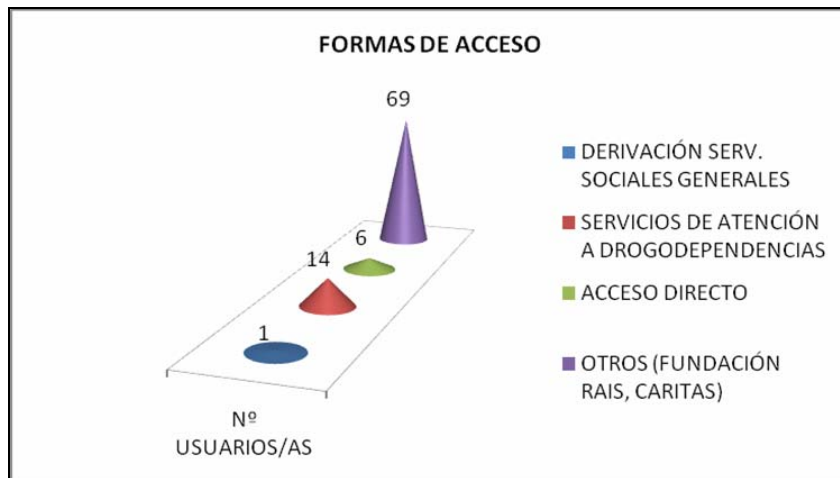
En el año 2011 se han incorporado un total de **85 personas nuevas al Programa**, de las cuales 71 son hombres, y 14 mujeres. Este dato se detalla en el siguiente gráfico:



### 6.4.1.3. FORMA DE ACCEDER AL PROGRAMA.

De las personas derivadas en 2011 a la Asociación Realidades, la mayoría provienen del programa de Acompañamiento Social que hasta diciembre de 2010 gestionaba la Fundación RAIS. Un total de 60 personas, es decir, el 70,5% provienen de procesos de acompañamiento ya comenzados por RAIS. La otra vía de acceso principal al Programa ha sido a través de las derivaciones realizadas de la Red de Atención a Drogodependencias, con un 16,4% de derivaciones.

En el siguiente gráfico podemos observar en números absolutos, los recursos que han derivado al Programa de Acompañamiento.



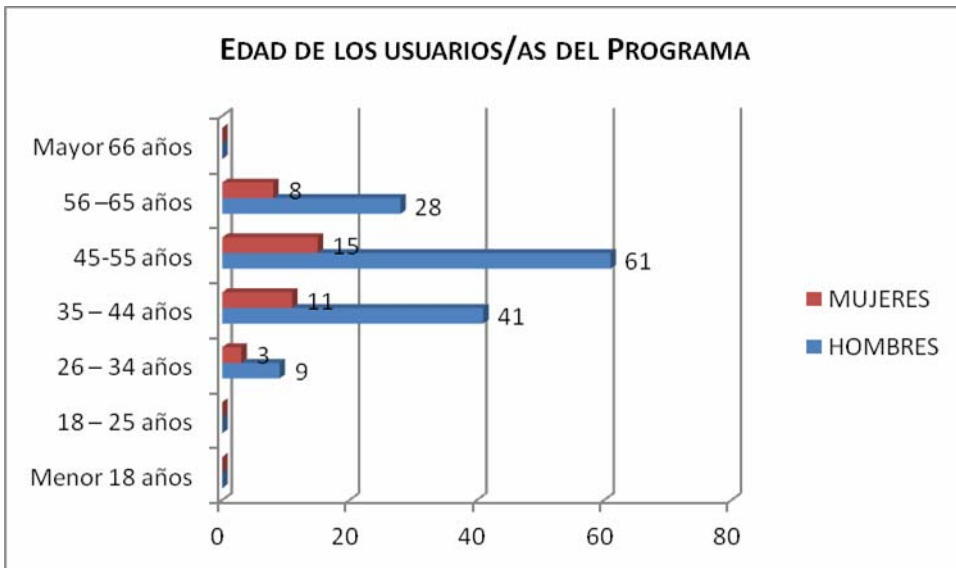
#### **6.4.1.4. BAJAS EN EL PROYECTO.**

De las personas atendidas, 38 han causado baja del proyecto. El motivo más común ha sido por “Traslado de expediente dentro de la propia Comunidad” (10 personas) seguido por “Falta de Contacto” (9 personas).

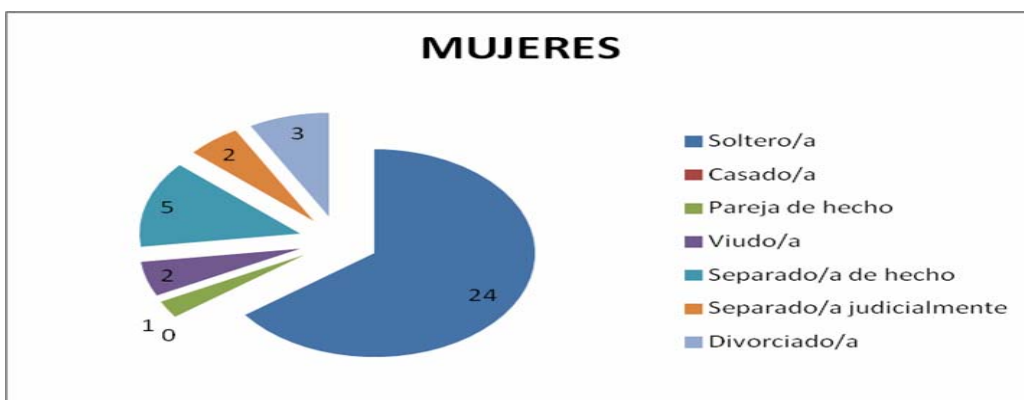
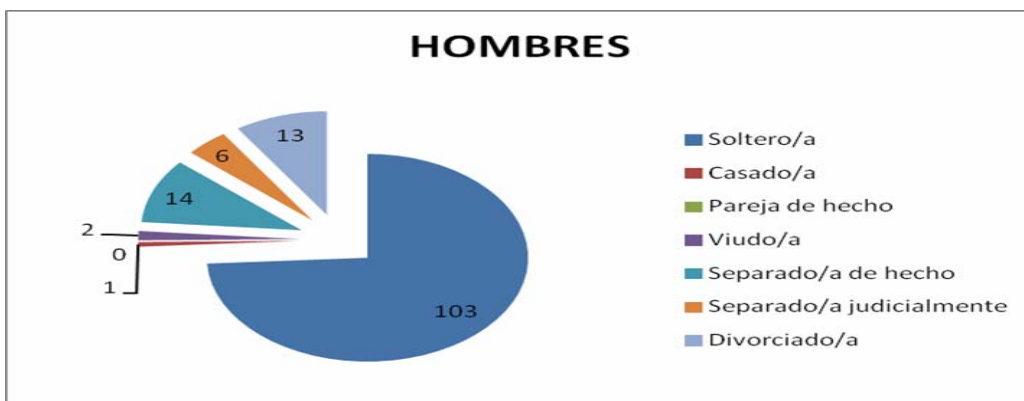
#### **6.4.1.5. PERFIL DE LOS USUARIOS.**

Los rasgos más relevantes del perfil de las 176 personas atendidas se detallan a continuación:

- **Sexo:** El 79% de los participantes en el programa son hombres (139) y el 21% mujeres (37).
- **Edad:** Los intervalos de edad más relevantes son los comprendidos en los 35-44 años y los 45-55 años. Estos dos intervalos señalados comprenden el 72,2 % (128 personas) de personas atendidas.

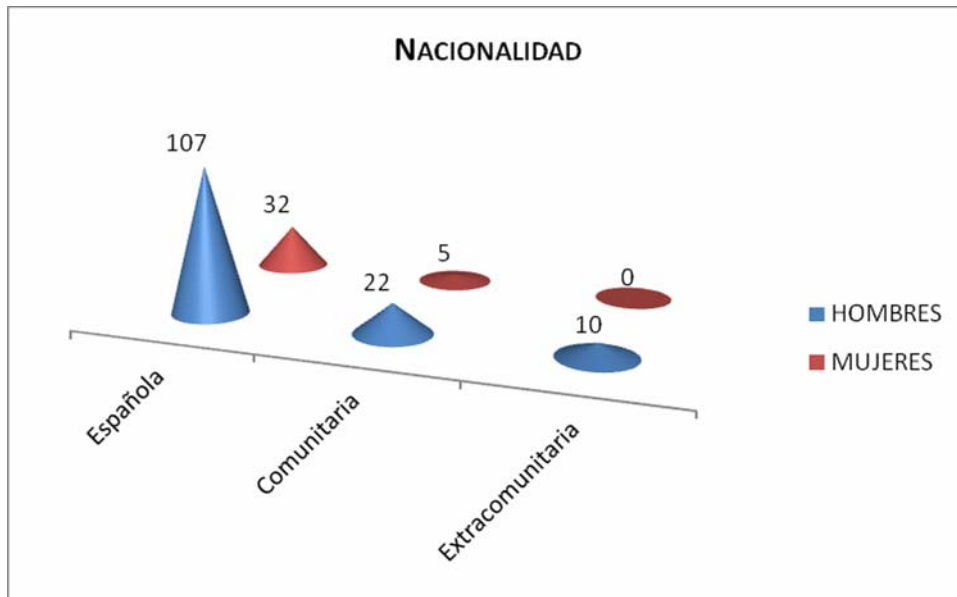


- **Estado civil:** 127 personas están solteras, de las cuales 103 son hombres y 24 mujeres.

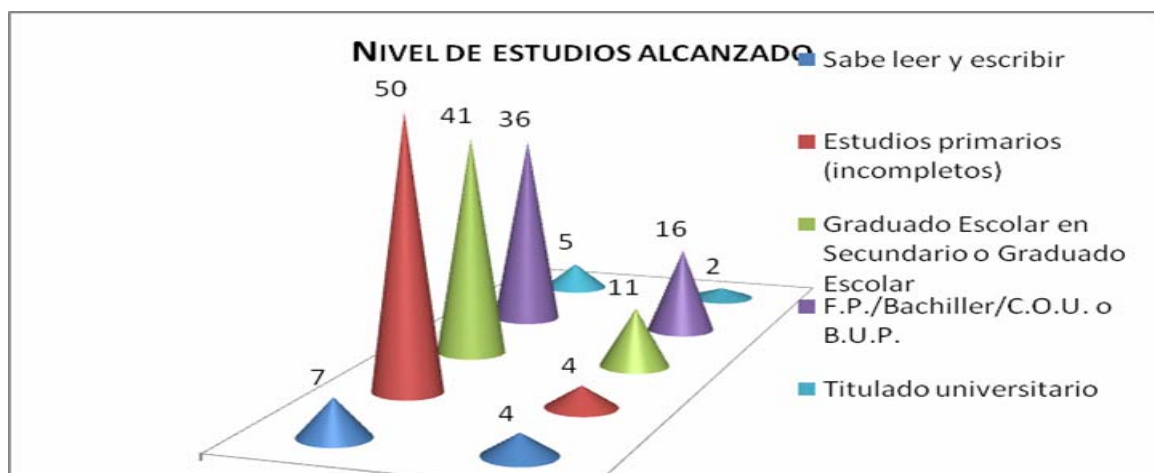




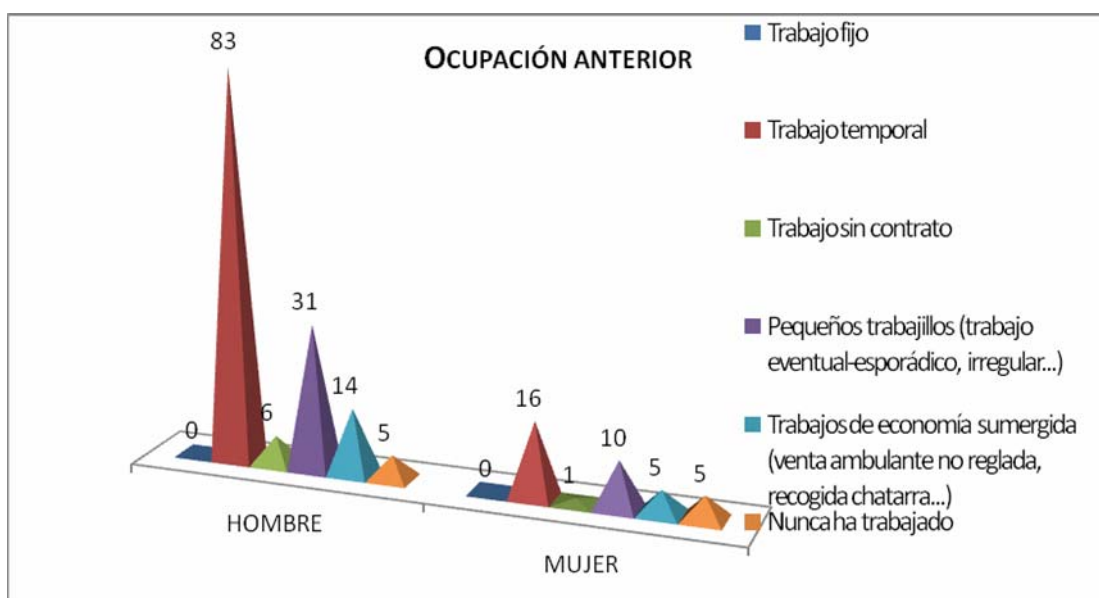
- **Nacionalidad:** El 79 % de las personas atendidas son de nacionalidad española, seguido por un 15,7 % de población comunitaria.



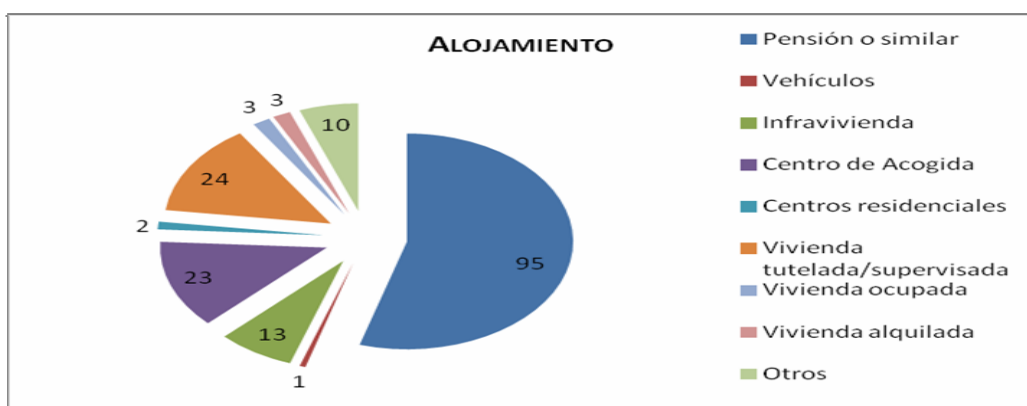
- **Nivel de estudios:** Las personas atendidas tienen un bajo nivel de estudios, el 36 % no han terminado los Estudios Primarios, y el 29,5 % tienen el Graduado Escolar y un 6,25 % no saben leer ni escribir.



- **Ocupación laboral anterior:** La mayoría de las personas atendidas habían realizado con anterioridad trabajos precarios, irregulares, temporales, en economía sumergida... El 97 % ha tenido este tipo de relaciones laborales, marcadas por la exclusión del mercado laboral habitual. Significativo también es que el 3 % restante nunca ha trabajado.



- **Alojamiento:** Un 54 % de la población atendida está alojada en pensión o alojamientos similares. La distribución de esta variable, se puede observar en el siguiente gráfico.

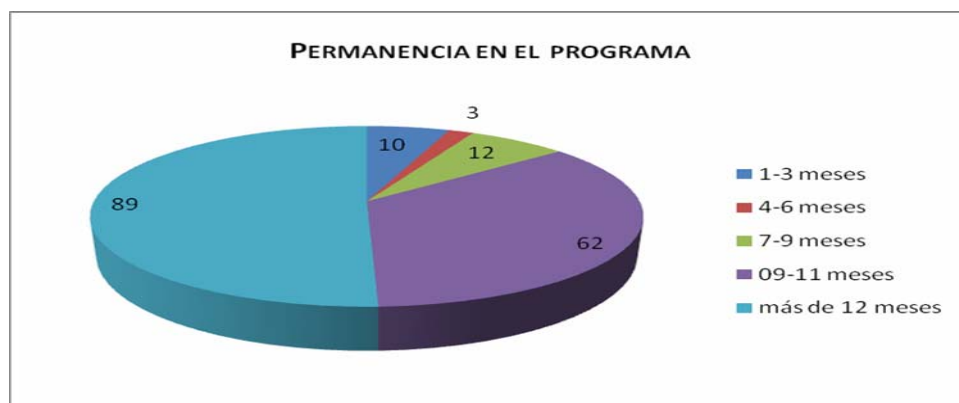


Con los datos expuestos, el perfil predominante de las personas atendidas es:

“Hombre español, entre los 45 y 55 años, soltero, con bajo nivel de estudios, irregularidad en la inserción laboral, alojado en pensión u otro alojamiento precario.”

#### **6.4.1.6. PERMANENCIA EN EL PROGRAMA.**

La mitad de las personas atendidas, es decir, 89, lleva más de 12 meses en el Programa de Acompañamiento Social; de éstas el 43% lleva entre 1 y 3 años y el 19% tiene una antigüedad superior a 10 años en el programa.





#### **6.4.1.7. PROBLEMAS PLANTEADOS.**

La mayor parte de las personas presentan situaciones multiproblemáticas. El 54% presenta problemas de abuso de sustancias o de alcohol. Otro tipo de problemas es el relacionado con el trabajo, la salud, problemas de salud mental, de relación familiar, etc..

Entre los sucesos vitales estresantes que pueden explicar la situación de vulnerabilidad o exclusión a la que llegan las personas atendidas, el 42,6 % de la población vive una situación de inestabilidad familiar. Este hecho, unido a la permanencia de los usuarios que se encuentran en el recurso desde antes del 2011, explica la dificultad para lograr una estabilidad y autonomía duradera por parte de las personas que participan en el Programa.

La intervención está basada en la baja exigencia, es global, cercana, flexible y centrada en la aceptación incondicional. El profesional acompaña en todo momento el proceso desde el fundamento metodológico de relación de ayuda.

#### **6.5. CONVENIO CON LA COMPAÑÍA DE LAS HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE DE PAUL-PROVINCIA DE MARILLAC, PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR Y CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR.**

El Programa Integral “Vicente de Paul”, 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 Paul” dirige sus actuaciones a los sectores de población socialmente más desfavorecidos, atendiendo como tal al grupo formado por 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 y comedor, además de ofrecer actividades lúdico-culturales para la participación y la integración social de éstas, así como de talleres formativos y ocupacionales (encuadernación, cocina y geriatría).

La capacidad de atención del Centro de Día es de 50 personas diarias.

### **6.5.1. DATOS DE ATENCIÓN.**

En el año 2011, han sido 603 los beneficiarios directos del Programa Integral, con la siguiente distribución:

- 400 Hombres.
- 142 Mujeres.
- 61 Menores y adolescentes

De los 603 beneficiarios, 45 son unidades familiares y el resto, personas solas.

Desde el programa integral han realizado 35 actividades de sensibilización en las que han participado 636 personas.

El comedor social ha ofrecido en el año 2011, 53.351 raciones. El primer trimestre del año ha sido el de mayor atención, habiéndose superado la cifra de 500 raciones en los días de mayor atención.

En el Centro de Día han participado 216 personas.

### **6.6. CONVENIO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN CON EL INSTITUTO DE REALOJAMIENTO E INTEGRACIÓN SOCIAL.**

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, tiene en vigor desde 1999, un convenio con el Instituto de Realojamiento e Integración Social (IRIS), dependiente de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del territorio de la Comunidad de Madrid, para la atención e integración social de familias en núcleos chabolistas.

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”.

La encomienda de gestión se plantea dada la necesidad de establecer y articular programas de acompañamiento social específicos de apoyo a este grupo social. El IRIS desarrolla actuaciones sociales de apoyo a las familias residentes en los núcleos chabolistas, haciendo especial hincapié en los procesos de preparación de las familias a la futura vivienda y en la intervención social con las familias realojadas en altura, que se realiza a través de los Centros de Promoción Comunitaria.

#### **6.6.1. 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.

#### **6.6.2. 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 o barrios de tipología especial 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 gitano 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.

#### **6.6.3. PROGRAMA DE EMPLEO.**

El programa tiene como objetivos:

- Que los participantes asuman como un valor en sí mismo, tanto la formación en habilidades sociales como la formación ocupacional.
- Que asuman compromisos en el proceso de desarrollo profesional y adquieran conocimientos sobre el mercado laboral, etc.

#### **6.6.4. 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.

### **6.6.5. RITMO DE LOS REALOJAMIENTOS.**

En cumplimiento del Convenio durante el año 2011 han sido realojadas 45 familias residentes en el núcleo chabolista de “Santa Catalina” y 26 familias del barrio de tipología especial de “Las Mimbrenas”, dando así ambos núcleos por desmantelados. A continuación se presenta una tabla resumen del ritmo de los realojos de los núcleos, inicio de intervención, finalización y familias realojadas.

	“El Cañaverál”	“Santa Catalina”	“Las Mimbrenas”	Total
<b>Inicio</b>	26/11/2008	06/04/2010	17/05/2010	
<b>Finalización</b>	01/04/2009	11/10/2011	11/10/2011	
<b>Familias realojadas</b>	79	99	66	<b>244 Familias</b>

### **6.6.6. DATOS AÑO 2011.**

#### **6.6.6.1. POBLACIÓN EN NÚCLEOS CHABOLISTAS Y BARRIOS DE TIPOLOGÍA ESPECIAL EN PROCESO DE REALOJAMIENTO.**

En 2011 se ha finalizado el proceso de realojo de la población de los núcleos chabolistas de Santa Catalina y las Mimbrenas. Asimismo, en el Distrito de Villaverde, se ha realizado un proceso de acompañamiento e intervención social en el núcleo denominado “El Ventorro”, compuesto por 109 familias. Desde el Programa Educativo, se ha realizado el seguimiento de la escolarización de los 86 menores de este núcleo que está pendiente de realojo.

#### **6.6.6.2. NÚCLEO FRANCISCO ÁLVAREZ (“EL GALLINERO”).**

Es un núcleo ubicado en el Distrito de Villa de Vallecas. En diciembre del 2011 el número de familias era de 89 y un total de 428 personas de las cuales, 234 son menores con edades comprendidas entre 0 y 15 años.

El IRIS realiza el seguimiento escolar de 167 menores de los cuales 53 están escolarizados en el Centro Henry Dunant gestionado por Cruz Roja, y el resto asiste a centros educativos públicos y concertados. 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, obtención de documentación, acceso a prestaciones sociales, etc.

En 2011 se han realizado 1.590 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.

#### **6.6.6.3. FAMILIAS REALOJADAS EN VIVIENDA EN ALTURA POR EL IRIS EN MADRID CAPITAL.**

El acompañamiento social a las familias realojadas en vivienda en altura, se ha realizado desde los Centros de Promoción Comunitaria de San Isidro, Madrid Sur y Valdebernardo, desde donde se ha realizado el seguimiento de 569 familias. Las familias realojadas por el IRIS en Madrid capital son 1.380.

Las demandas y atenciones desde los Centros de Promoción Comunitaria, se ven reflejadas en el siguiente cuadro:

### PROGRAMA SOCIAL

CENTRO DE PROMOCIÓN COMUNITARIA	DEMANDAS	ATENCIONES
<b>SAN ISIDRO</b>	1.903	2.455
<b>MADRID SUR</b>	2.408	2.573
<b>VALDEBERNARDO</b>	1.871	1.989
<b>TOTAL</b>	<b>6.182</b>	<b>7.017</b>

### PROGRAMA DE EDUCACIÓN

CENTRO DE PROMOCIÓN COMUNITARIA	MENORES MATRICULADOS
<b>SAN ISIDRO</b>	379
<b>MADRID SUR</b>	319
<b>VALDEBERNARDO</b>	294
<b>TOTAL</b>	<b>992</b>

Desde estos Centros se ha realizado el seguimiento escolar de 992 menores.

### **6.7. 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).

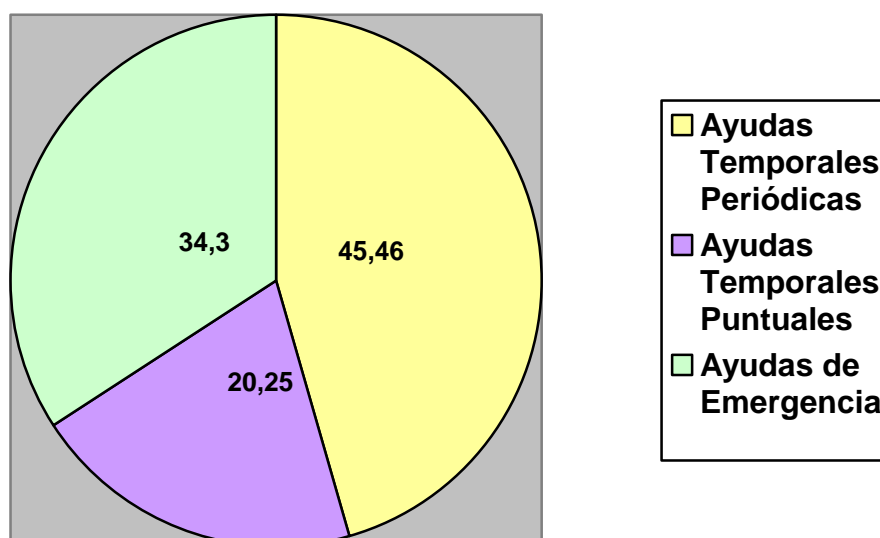
El Ayuntamiento de Madrid gestiona dichas prestaciones de acuerdo a la Ordenanza reguladora del procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico por situaciones de especial necesidad y/o emergencia social en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, aprobada por Acuerdo del Pleno de 28 de septiembre de 2004, modificado por el de 30 de marzo de 2011, para la adaptación al ámbito de la Ciudad de Madrid de la Directiva de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior. Dicha ordenanza regula los criterios de la valoración de concesión de dichas prestaciones económicas.

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 prestaciones en temporales de especial necesidad, que comprenden ayudas de comedor para personas mayores, escuela infantil, comedor escolar, actividades preventivas para menores en riesgo de exclusión y, en ayudas de emergencia (pago de necesidades básicas de alojamiento, cobertura de necesidades básicas: alimentos, enseres..., pequeños arreglos en vivienda habitual y otros gastos excepcionales). Se gestionan desde los Servicios de Atención Social Primaria.

La distribución de los tipos de ayudas es la siguiente:

**TIPOLOGÍA DE PRESTACIONES ECONÓMICAS  
2011  
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL**



El 65% de las ayudas que se tramitan desde los Servicios Sociales de Atención Primaria, son ayudas temporales.

### **6.7.1. DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL PRESTACIONES ECONÓMICAS 2011.**

DISTRITOS	Importe Ayudas Periódicas	Importe Ayudas Puntuales	Importe Ayudas Emergencia	Total Importe Ayudas	Total Beneficiarios
Centro	80.607,46	34.118,25	326.214,17	440.939,88	328
Arganzuela	28.844,42	17.763,51	12.200,00	58.807,93	172
Retiro	74.505,99	9.382,00	25.435,57	109.323,56	218
Salamanca	54.344,99	2.791,63	21.521,00	78.657,62	90
Chamartín	49.637,32	3.740,89	62.962,43	116.340,64	131
Tetuán	86.473,16	36.102,00	189.902,39	312.477,55	368
Chamberí	37.231,41	3.591,39	39.854,86	80.677,66	74
Fuencarral-El Pardo	111.272,23	67.941,10	89.405,92	268.619,25	354
Moncloa-Aravaca	61.923,66	17.748,05	30.373,39	110.045,10	186
Latina	81.417,72	27.048,37	79.270,91	187.737,00	880
Carabanchel	248.430,65	25.112,03	149.934,08	423.476,76	1.767
Usera	65.367,02	38.026,68	38.378,23	141.771,93	378
Puente de Vallecas	89.348,76	112.215,30	44.063,46	245.627,52	601
Moratalaz	286.657,89	45.377,54	10.642,39	342.677,82	424
Ciudad Lineal	47.638,91	141.159,56	7.706,84	196.505,31	294
Hortaleza	22.530,92	41.893,64	5.728,31	70.152,87	114
Villaverde	235.571,34	38.844,71	98.746,75	373.162,80	716
Villa de Vallecas	28.252,52	27.322,92	14.643,42	70.218,86	113
Vicálvaro	10.556,11	17.076,71	43.865,78	71.498,60	116
San Blas	41.377,74	76.878,26	42.154,81	160.410,81	381
Barajas	34.047,00	6.867,37	6.924,55	47.838,92	105
<b>TOTALES</b>	<b>1.776.037,22</b>	<b>791.001,91</b>	<b>1.339.929,26</b>	<b>3.906.968,39</b>	<b>7.810</b>

En el año 2011 y de acuerdo a la Ordenanza que regula estas ayudas en el Ayuntamiento de Madrid, se han tramitado en la 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 3.906.968, 39 euros. Las personas y familias beneficiarias de estas ayudas han sido 7.810.

#### 6.8. PROGRAMA DE APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL: SUBVENCIONES.

A través de la convocatoria anual de subvenciones se apoya la labor de las entidades sociales sin ánimo de lucro que realizan proyectos que contribuyen a la inserción social. La convocatoria pública de subvenciones 2010-2011 a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General fue aprobada por Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales de fecha 15 de diciembre de 2010, publicada el 22 de diciembre de 2010.

Entre los proyectos objeto de subvención se encuentran los dirigidos a la Inserción Social (reclusos, exreclusos, jóvenes, minorías étnicas, etc.). El número total de proyectos presentados fue de 34 de los cuales, **14 proyectos** fueron aprobados, con un importe total de **158.289,00 €** para un periodo de ejecución de dos años comprendidos entre el 1 de enero de 2010.