



Memoria de Actividades

Ejercicio 2014

**Dirección General de
Igualdad de Oportunidades**

ÍNDICE

1. INTRODUCCION.....	10
2. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INMIGRACIÓN.....	11
2.1. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA.....	16
2.1.1. <i>PROGRAMAS Y SERVICIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO DESARROLLADAS POR LA RED DE AGENTES DE IGUALDAD.....</i>	<i>19</i>
2.1.2. <i>PROGRAMAS Y SERVICIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO DESARROLLADAS POR LA RED DE ESPACIOS DE IGUALDAD.....</i>	<i>52</i>
2.1.3. <i>PROGRAMAS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.....</i>	<i>64</i>
2.1.4. <i>PROGRAMA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DE LA PAREJA O EX PAREJA.....</i>	<i>64</i>
2.1.5. <i>PROGRAMAS CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL Y LA TRATA.....</i>	<i>80</i>
2.1.6. <i>ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO EN COLABORACIÓN INTITUCIONAL Y PARTICIPACIÓN EN GRUPO DE TRABAJO SUPRADEPARTAMENTALES.....</i>	<i>105</i>
2.2. DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN.....	111
2.2.1. <i>CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL COLECTIVO EXTRANJERO EN MADRID.....</i>	<i>111</i>
2.2.2. <i>SERVICIOS DE CONVIVENCIA SOCIAL E INTERCULTURAL.....</i>	<i>120</i>
2.2.3. <i>COORDINACIÓN INSTITUCIONAL.....</i>	<i>213</i>
2.2.4. <i>ACTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO EL DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN.....</i>	<i>215</i>

3. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN A LA EMERGENCIA.....	222
3.1. DEPARTAMENTO DEL SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.	226
3.1.1. <i>PROGRAMA MUNICIPAL DE EMERGENCIAS SOCIALES.</i>	226
3.1.2. <i>EL SERVICIO DE SAMUR SOCIAL.....</i>	229
3.1.3. <i>PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.</i>	240
3.1.4. <i>EQUIPOS DE CALLE DEL SAMUR SOCIAL.....</i>	244
3.1.5. <i>LOS CENTROS ABIERTOS.....</i>	248
3.1.6. <i>CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA SAN ISIDRO.</i>	252
3.1.7. <i>CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES.</i>	272
3.1.8. <i>CENTRO MUNICIPAL DE BAJA EXIGENCIA “PUERTA ABIERTA”.....</i>	282
3.1.9. <i>PISO DE APOYO AL TRATAMIENTO PARA PERSONAS SIN HOGAR CON PROBLEMAS DE ADICCIÓN AL ALCOHOL.</i>	293
3.1.10. <i>PROGRAMA DE INTERVENCIÓN CON JÓVENES SIN HOGAR.</i>	296
3.1.11. <i>CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO 2012/2013.....</i>	300
3.1.12. <i>CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CENTROS PARA LA INTEGRACIÓN Y AYUDA DE MARGINADOS (FACIAM).</i>	304
3.1.13. <i>FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN MADRID.....</i>	306
3.1.14. <i>PROGRAMA DE TRABAJO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD.....</i>	308
3.2. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL.	314
3.2.1. <i>ALOJAMIENTOS NO INSTITUCIONALIZADOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.....</i>	315
3.2.2. <i>TALLERES PARA LA INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL.....</i>	323
3.2.3. <i>PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.</i>	327
3.2.4. <i>DECRETO DE 1 DE MARZO DE 2013, DE LA DELEGADA ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, APROBACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN 3/2013.....</i>	343

3.2.5.	CONVENIO CON LA COMPAÑÍA DE LAS HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE DE PAÚL-PROVINCIA DE MARILLAC, PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR Y CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR.....	346
3.2.6.	CONVENIO DE SUBVENCIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA SOCIEDAD SAN VICENTE DE PAÚL EN ESPAÑA PARA LA ATENCIÓN SOCIAL, ROPERO, TALLERES Y COMEDOR DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE MADRID EN EL CENTRO INTEGRADO SANTIAGO MASARNAU.	349
3.2.7.	CONVENIO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN CON EL INSTITUTO DE REALOJAMIENTO E INTEGRACIÓN SOCIAL (IRIS)	351
3.2.8.	PROGRAMA DE VIVIENDAS SOLIDARIAS EN LA CIUDAD DE MADRID.....	356
3.2.9.	PRESTACIONES SOCIALES DE CARÁCTER ECONÓMICO.....	367
3.3.	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECÍFICOS	374
3.3.1.	PROGRAMA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	377
3.3.2.	SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS PARA PERSONAS SORDAS.....	394
3.3.3.	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA.	401
3.3.4.	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD INTELECTUAL.	406
3.3.5.	PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR.	411
3.3.6.	ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE FAMMA-COCEMFE MADRID.....	413
3.3.7.	ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE FEAPS-MADRID.	415
3.3.8.	ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE APANEFÁ.....	417
3.3.9.	DATOS TOTALES DE LAS ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR.....	421
3.3.10.	CONSEJO MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD.....	424
3.3.11.	OTRAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE DISCAPACIDAD REALIZADAS DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.	428

3.3.12.	<i>ACTUACIONES QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID HA REALIZADO EN EL AÑO 2014 CON LA POBLACIÓN GITANA.....</i>	<i>431</i>
3.3.13.	<i>PROMOCION SOCIAL, EDUCATIVA Y PRE-LABORAL DE LA COMUNIDAD GITANA EN EL MUNICIPIO DE MADRID</i>	<i>432</i>
3.3.14.	<i>ACTUACIONES PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA “ACCEDER” POR EL QUE SE REALIZAN ACCIONES PRINCIPALMENTE DIRIGIDAS A MUJERES DE ETNIA GITANA CON EL FIN DE FACILITAR SU INTEGRACIÓN SOCIO-LABORAL.</i>	<i>437</i>
3.3.15.	<i>ACTUACIONES CON LA ASOCIACIÓN “BARRÓ” PARA LA PROMOCIÓN DE LA MUJER GITANA Y PARA LA FORMACIÓN Y PROMOCIÓN LABORAL DE MEDIADORES GITANO-RUMANOS EN EL “GALLINERO”</i>	<i>442</i>
3.3.16.	<i>CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL A MUJERES EN SITUACIÓN DE ESPECIAL DIFICULTAD.....</i>	<i>452</i>
3.3.17.	<i>APOYO PARA LA CONSECUCIÓN DE LA IGUALDAD CON INDEPENDENCIA DE LA ORIENTACION SEXUAL.</i>	<i>462</i>
4.	ACTUACIONES TRANSVERSALES: APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COLABORACIÓN INSTITUCIONAL	468
4.1.	SUBVENCIONES	468
4.2.	. INFORMES PARA LA DECLARACIÓN DE UTILIDAD PÚBLICA DE LAS ASOCIACIONES	473
4.3.	ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	474
4.4.	CONSULTORIA DE PROYECTOS INTERNACIONALES.....	476
4.5.	LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL PLANEAMIENTO URBANISTICO.....	480
4.6.	SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	482



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

**Dirección General de
Igualdad de Oportunidades**

1. INTRODUCCION.

En la Memoria se presentan los programas, recursos y servicios ofertados en el año 2014 a la ciudadanía madrileña desde la Subdirección General de Igualdad de Oportunidades e Inmigración para potenciar la igualdad entre hombres y mujeres en nuestra ciudad y para favorecer la integración social de la población inmigrante.

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

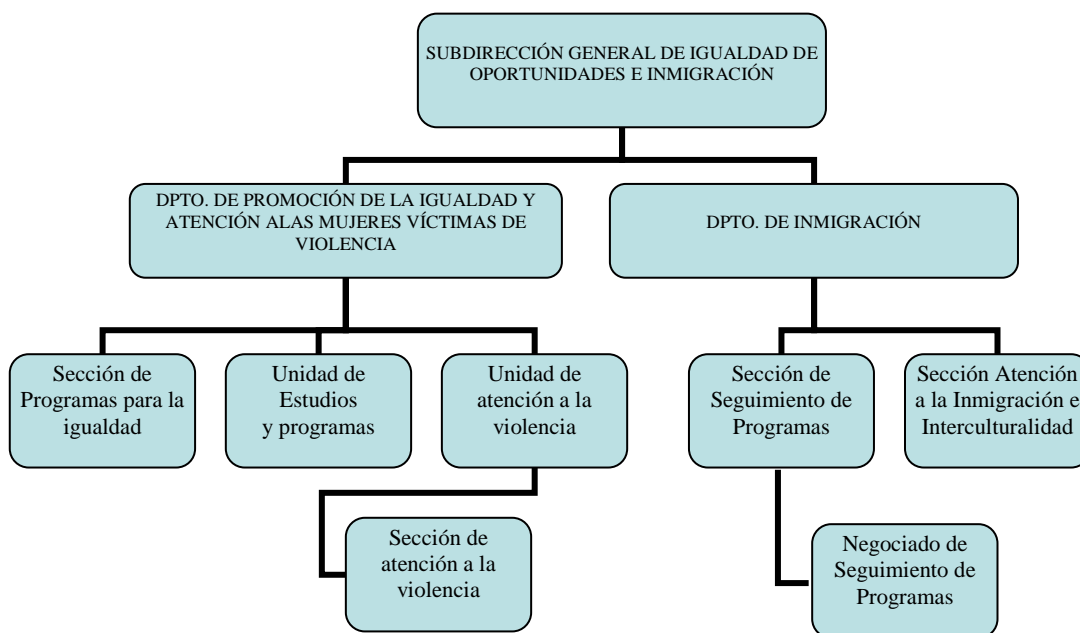
- Fomentar el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar situaciones de desigualdad y desventaja social de las mujeres respecto a los hombres.
- Promover y desarrollar medidas y programas para erradicar cualquier forma de violencia hacia las mujeres.
- Impulsar programas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

2. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INMIGRACIÓN

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

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

Organigrama de la Subdirección General de Igualdad de Oportunidades e Inmigración



Mediante dicha estructura organizativa, se han desarrollado durante el ejercicio 2014 los programas de actuación para la Promoción de la Igualdad y la atención a mujeres víctimas de violencia de género y/o explotación sexual; y, de atención a la población de origen inmigrante.

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

Para el desarrollo de todos estos programas y el cumplimiento de las competencias y objetivos que la Subdirección General tiene encomendados, ha contado durante 2014 con un crédito definitivo de 10.950.300 euros y el grado de ejecución presupuestaria ha sido de **99,37%** del total del presupuesto asignado.

Con cargo a dicho presupuesto desde la Subdirección General de Igualdad e Inmigración se han suscrito **13** Convenios de colaboración con distintas instituciones y organizaciones y se han financiado **44** Contratos para la gestión de los recursos y servicios adscritos a esta Dirección General.

Asimismo, con cargo a dicho crédito se han podido subvencionar **82** proyectos a favor de entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que han desarrollado proyectos que han complementado o coadyuvado las competencias y actividades municipales en materia de igualdad y de inclusión social.



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

Dirección General de
Igualdad de Oportunidades

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

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

La Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid, aprobada el 4 de noviembre de 2010, es el marco en el que se integran las actuaciones del Ayuntamiento de Madrid en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres durante el período 2011-2015.

La Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid (en adelante Estrategia para la Igualdad) tiene como meta conseguir el avance hacia la igualdad a través de la implementación de una herramienta clave: la incorporación del enfoque integrado de género, o aplicación del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de forma transversal, en todas las políticas municipales, tanto en la gestión municipal, como en las políticas generales dirigidas a la ciudadanía, y en las políticas específicas dirigidas a mujeres, y para ello se articula en torno a dos objetivos generales y cinco ámbitos de actuación.

Los objetivos generales de la Estrategia para la Igualdad son, por un lado, incorporar el enfoque integrado de género en la gestión municipal, es decir, en las actuaciones que desarrolla el Ayuntamiento en su papel de gestor de bienes y servicios y como empleador, y por otro, alcanzar la igualdad real entre hombres y mujeres de la ciudad de Madrid a través de la sensibilización de la población y el empoderamiento de las mujeres, incorporando del mismo modo el enfoque integrado de género en las

actuaciones dirigidas a la ciudadanía, haciendo especial incidencia en cinco ámbitos de actuación. Estos ámbitos son:

- **La Coeducación.** Entendida como la intervención educativa (tanto en educación reglada como en educación no formal) con población infantil, adolescente y juvenil, realizada con el fin de erradicar creencias y actitudes basadas en estereotipos sexistas o discriminatorios por razón de sexo, y prevenir la violencia de género desde las más tempranas edades.
- **El Empoderamiento.** Se plantea como estrategia para generar procesos que fomenten en las mujeres su bienestar personal y social, y el acceso a los recursos económicos, políticos y a la toma de decisiones, fortaleciendo su presencia activa en todos los ámbitos de la vida de la ciudad.
- **La Participación de las mujeres en la vida de la ciudad.** Desarrollando estrategias para la intervención en el territorio, integrando la perspectiva de género en el ámbito urbanístico, socioeconómico y cultural.
- **La Organización social corresponsable.** Concebida como una estrategia de desarrollo de las políticas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que plantea la asunción equitativa de responsabilidades entre instituciones, empresas y mujeres y hombres en distintos ámbitos: en el familiar y en las tareas de cuidado, en el profesional y en el socioeconómico, potenciando para ello la existencia de servicios comunitarios flexibles, la reorganización de los usos del tiempo y la concienciaron sobre la necesidad de fomentar la

corresponsabilidad entre mujeres y hombres en el reparto de tareas y cuidados en los hogares y las familias.

- **La Violencia de género.** Impulsando actuaciones para erradicar todas las formas de violencia que sufren las mujeres, incluyendo la sensibilización social como forma de prevención de la misma, y la atención integral a las mujeres víctimas de la violencia y menores a su cargo.

La Estrategia para la Igualdad se desarrolla mediante Programas Operativos Anuales en los que se recogen las actuaciones a desarrollar en un año concreto, su continuidad, así como los organismos responsables de su ejecución y sus indicadores de evaluación.

Esta forma de planificación y ejecución de la Estrategia a través del diseño de Programas Operativos Anuales (POA) responde a la necesidad de flexibilidad que los tiempos actuales requieren, adaptándose las actuaciones previstas a los ritmos institucionales y de la propia ciudad, así como a las diferentes necesidades de mujeres y hombres que se van detectando.

Asimismo, implicar a toda la estructura municipal tanto en el diseño como en desarrollo de la propia Estrategia para la Igualdad y sus Programas Operativos Anuales es la mejor manera de garantizar el compromiso de las diversas unidades administrativas municipales en el avance hacia la plena igualdad entre mujeres y hombres en nuestra ciudad.

El Programa Operativo Anual es por tanto un documento que no solo recoge los compromisos de actuación municipal en materia de igualdad a lo largo de un año, sino que también es una herramienta de gestión para el logro de los

objetivos operativos que se proponen de forma medible y evaluable a corto plazo.

Los informes de evaluación realizados desde la puesta en marcha de la Estrategia para la Igualdad muestran unos resultados en torno al 90% respecto al grado de cumplimiento de las actuaciones incluidas en los Programas operativos anuales.

Respecto al POA 2014, un 24% de las 131 actuaciones recogidas corresponden al objetivo uno: Incorporar el enfoque integrado de género en la gestión municipal. Para contribuir al segundo objetivo: alcanzar la igualdad real entre mujeres y hombres en la ciudad de Madrid, se han desarrollado 93 actuaciones, de las que un 60% corresponden a los ámbitos del empoderamiento de las mujeres y a su participación en la vida de la ciudad, y un 18% a violencia de género, contando para su desarrollo con una asignación presupuestaria de 6.503.205,25 euros.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades impulsa y coordina el Programa Operativo Anual, pero, como hemos mencionado, en su ejecución participan todos los organismos implicados. De igual forma, en el POA 2014, como en años anteriores, el Consejo de las Mujeres del Municipio de Madrid tiene un importante papel en su desarrollo.

2.1.1. PROGRAMAS Y SERVICIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO DESARROLLADAS POR LA RED DE AGENTES DE IGUALDAD

Para el desarrollo de sus competencias, y en el marco de la Estrategia para Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de la Ciudad de Madrid, la DGIO cuenta con los siguientes programas y servicios:

- 1.- Programa para el Empoderamiento y la Participación de las mujeres
- 2.- Programa para la Prevención de la Violencia de Género en el Ámbito Educativo “MADRID VIOLENCIA CERO”
- 3.- Programa de Concienciación y Sensibilización para un Cambio de Mentalidades hacia la Igualdad
- 4.- Programa de Enfoque Integrado de Género
- 5.- Servicio de Orientación e Información Especializado en Género
- 6.- Programa de conciliación y corresponsabilidad: “Servicio Concilia Madrid”

En la ejecución de estos programas, especialmente en el de Empoderamiento y Concienciación, participan de forma coordinada dos importantes recursos, como son la **Red de Agentes de Igualdad y la Red de Espacios de Igualdad**; dispositivos municipales encargados de la implementación territorial de las políticas locales de igualdad del Ayuntamiento de Madrid en los Distritos de nuestra ciudad.

La Red municipal de Agentes de Igualdad está conformada por un equipo técnico municipal de treinta y cuatro profesionales, especializado en género y políticas locales de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres: veintiocho con presencia territorial en todos los Distritos de la ciudad de Madrid, y siete ubicadas en los Servicios Centrales de la DGIO.

Su cometido profesional es impulsar, diseñar e implementar técnicamente la política de igualdad del Ayuntamiento de Madrid; sea a nivel territorial, en los 21 Distritos de la capital, trabajando con la ciudadanía, especialmente con mujeres, y también con agentes sociales (como entidades públicas y privadas, centros educativos y servicios y personal municipal), configurándose así como servicio de proximidad y referencia en los barrios de nuestra ciudad.

Programa para el empoderamiento y la participación de las mujeres de Madrid.

Este Programa pretende contribuir a compensar las barreras que las mujeres encuentran en diferentes ámbitos y que las coloca en una posición de desigualdad.

Mediante él, se ofrecen recursos específicos para la promoción del desarrollo personal, de las propias capacidades, de la autonomía e independencia de las mujeres, reforzando su autoestima y bienestar con el fin de aumentar su poder, influencia y participación en la transformación hacia el equilibrio en la posición de mujeres y hombres en todos los ámbitos de la sociedad.

Tanto las actuaciones, como las personas a las que va dirigido este programa son variadas. Por un lado se contemplan, actuaciones específicas con mujeres y grupos de mujeres, pero además se plantea también la sensibilización y el asesoramiento técnico a profesionales para que puedan integrar la perspectiva de género y las metodologías específicas del empoderamiento en sus actuaciones.

El Programa de Empoderamiento y Participación de las Mujeres de Madrid se articula en torno a dos ejes de actuación:

- a) El proyecto “EMPODERAR-T”.

- b) Las ACTUACIONES DISTRITALES para el Empoderamiento de las mujeres madrileñas llevadas a cabo por la Red Municipal de Agentes de Igualdad.

Los datos correspondientes al año 2014 del Programa de Empoderamiento y participación de las mujeres de Madrid, tanto respecto a intervenciones

específicas con mujeres, como a actuaciones de asesoramiento técnico a profesionales, partiendo de sus dos ejes de actuación (proyecto Empoderar-T y actuaciones desde los Distritos) han sido:

Desde el **Proyecto EMPODERAR-T**, en el 2014 se ha trabajado con un total de 1.599 mujeres y 12 grupos y/o asociaciones de mujeres de la ciudad de Madrid, desarrollado las siguientes acciones:

ACTUACIONES CON GRUPOS DE MUJERES DESARROLLADAS DESDE EMPODERAR-T EN 2014		
RELACIÓN DEL TIPO DE ACTUACIONES REALIZADAS	NÚMERO	POBLACIÓN BENEFICIARIA
Impulsar encuentros entre diferentes asociaciones y/o grupos de mujeres de la ciudad de Madrid	10 encuentros	Han participado: 1.410 mujeres en los encuentros
Proyecto "Lideresas" para la dinamización de grupos de mujeres del municipio de Madrid	Se han realizado: 31 sesiones de capacitación	Han participado 172 mujeres representantes de 12 grupos de mujeres de la ciudad de Madrid.
Realizar talleres de análisis del espacio urbano con perspectiva de género con grupos de mujeres en diferentes zonas de Madrid	Se ha realizado 1 taller	Han participado 17 mujeres

En lo referente a actuaciones de asesoramiento técnico sobre empoderamiento dirigidas a profesionales, destacan las siguientes actuaciones y resultados:

ACTUACIONES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO A PROFESIONALES DESARROLLADAS DESDE EMPODERAR-T EN 2014		
RELACIÓN DEL TIPO DE ACTUACIONES REALIZADAS	NÚMERO	POBLACIÓN BENEFICIARIA
Diseño de herramientas dirigidas a profesionales para la puesta en marcha de actividades para el desarrollo personal de refuerzo de la autoestima, el bienestar y las capacidades de las mujeres	Se han diseñado 13 herramientas para la puesta en marcha de actividades de empoderamiento	
Acciones de capacitación a profesionales sobre empoderamiento	Se han realizado 4 acciones de capacitación a profesionales	Han participado 105 mujeres 2 hombres TOTAL: 107 profesionales capacitados

En cuanto a las **Actuaciones Distritales** desarrolladas a través de la Red municipal de Agentes de Igualdad, durante el año 2014 se han desarrollado acciones de impulso del empoderamiento con **2.702 mujeres**, y del mismo modo, se ha colaborado con más de **59 grupos de mujeres** de la ciudad de Madrid.

ACTUACIONES CON GRUPOS DE MUJERES DESARROLLADAS DESDE LA RED DE AGENTES DE IGUALDAD EN LOS DISTRITOS EN 2014		
RELACIÓN DEL TIPO DE ACTUACIONES REALIZADAS	NÚMERO	POBLACIÓN BENEFICIARIA
Actividades desarrolladas por las Agentes de Igualdad para el desarrollo personal de refuerzo de la autoestima, el bienestar y las capacidades de las mujeres	Se han realizado 56 actividades para el desarrollo personal de las mujeres madrileñas	Han participado: 675 mujeres
Colaboración con grupos/espacios de mujeres de la ciudad de Madrid	Se ha colaborado con 59 grupos de mujeres	Han participado: 59 grupos de mujeres
Impulsar encuentros entre diferentes asociaciones y grupos de mujeres de la ciudad de Madrid	Se han realizado 29 encuentros	Han participado: 2.027 mujeres en estos encuentros
Ofrecer espacios de reunión a grupos de mujeres que trabajen por la Igualdad	Se han cedido 15 equipamientos municipales	Han participado: 16 grupos de mujeres de la ciudad de Madrid

Respecto a las actuaciones realizadas en los Distritos por la Red municipal de Agentes de Igualdad, prestando asesoramiento técnico a profesionales para la puesta en marcha de actividades y proyectos sobre empoderamiento, trabajo con mujeres y grupos con perspectiva de género...etc., se ha apoyado técnicamente, asesorando y capacitando en la línea de empoderamiento de las mujeres, a **304 profesionales** (264 mujeres y 40 hombres) tanto de la iniciativa social como personal municipal.

ACTUACIONES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO A PROFESIONALES DESARROLLADAS DESDE LA RED DE AGENTES DE IGUALDAD EN LOS DISTRITOS EN 2014		
RELACIÓN DEL TIPO DE ACTUACIONES REALIZADAS	NÚMERO	POBLACIÓN BENEFICIARIA
Diseño de herramientas dirigidas a profesionales para la puesta en marcha de actividades para el desarrollo personal de refuerzo de la autoestima, el bienestar y las capacidades de las mujeres	Se han diseñado 21 herramientas	
Asesorar a asociaciones y entidades sociales del Distrito por parte de la red de Agentes de igualdad, para estimular el empoderamiento de las mujeres.	Se han realizado 158 asesoramientos a 69 entidades sociales	Han participado: 154 mujeres 16 hombres TOTAL: 170 profesionales de entidades sociales asesorados
Asesoramiento a personal municipal del Distrito por parte de la red de Agentes de Igualdad, para estimular el empoderamiento de las mujeres	Se han realizado 65 asesoramientos a 41 personal municipal	Han participado: 70 mujeres 17 hombres TOTAL: 87 profesionales municipales asesorados
Acciones de capacitación a profesionales sobre empoderamiento	Se han realizado 5 acciones de capacitación profesionales	Han participado: 40 mujeres 7 hombres TOTAL: 47 profesionales capacitados en empoderamiento

En resumen, desde el **Programa de Empoderamiento y Participación de las Mujeres de Madrid** en 2014, se ha llegado a un total de **4.301 mujeres**, **71 grupos y/asociaciones de mujeres** de Madrid y **411 profesionales** (369 mujeres y 42 hombres) incluyendo personal municipal y de la iniciativa social.

Programa para la prevención de la violencia de género en el ámbito educativo “MADRID VIOLENCIA CERO.

La erradicación de la violencia hacia las mujeres pasa por una transformación social que implique un cambio de mentalidades. El sexismo forma parte de nuestra sociedad y por lo tanto también de nuestras subjetividades. Por ello es necesario implementar actuaciones que incidan en la deconstrucción de las identidades de género, que produzcan cambios de mentalidad y en consecuencia, cambios en las conductas. El ámbito educativo, por su función, es idóneo para implementar estos procesos.

En el marco de la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades de la ciudad de Madrid se contempla como uno de sus objetivos operativos implementar y desarrollar un programa de prevención de violencia de género en el ámbito educativo. En esta línea el **Programa de Prevención de Violencia de Género en el Ámbito Educativo MADRID VIOLENCIA CERO** recoge y sistematiza todas las actuaciones que la DGIO implementa y desarrolla en el ámbito educativo de nuestra ciudad con el fin de prevenir y erradicar la violencia hacia las mujeres.

Este programa se implementa tanto en el ámbito de la educación formal o reglada, como en espacios de educación no formal (asociaciones juveniles, centros de día..etc.) y está dirigido a toda la comunidad educativa, entendida como todos los actores que son parte del proceso educativo: alumnado, profesorado, educadores/as y madres y padres.

Por ello, en el programa se recogen tanto las intervenciones realizadas directamente con el alumnado en las aulas de centros educativos y/o otros espacios, como las actuaciones de asesoramiento técnico realizadas por la Red de Agentes de Igualdad a profesionales de la educación para la puesta en marcha de acciones coeducativas con los grupos de menores, adolescentes y jóvenes con los que trabajan.

Como resultado de las actuaciones desarrolladas en el marco del Programa MADRID VIOLENCIA CERO durante el año 2014, destacar que se ha intervenido en **más de 50 centros educativos** y 13 entidades de educación no formal, llegando a un total de **3.392 alumnas y 2.974 alumnos (6.366)** y **105 representantes de AMPAS y Consejos Escolares** de nuestra ciudad.

ACTUACIONES DIRIGIDAS AL ALUMNADO DE CENTROS EDUCATIVOS Y ESPACIOS DE EDUCACIÓN NO FORMAL DESARROLLADAS POR LAS AGENTES DE IGUALDAD EN LOS DISTRITOS DURANTE EL AÑO 2014		
RELACIÓN DEL TIPO DE ACTUACIONES REALIZADAS	NÚMERO	POBLACIÓN BENEFICIARIA
Implementar y desarrollar el Programa de Prevención de Violencia de Género MADRID VIOLENCIA CERO	Se ha intervenido en: 49 centros educativos y en 6 entidades de edu .no formal	Han participado 2.320 alumnas 2.088 alumnos TOTAL: 4.408 alumnos/as
Realizar actividades de sensibilización dirigidas a jóvenes y adolescentes que contribuyan a eliminar estereotipos sexistas	Se han realizado: 52 actividades de sensibilización en 13 centros educativos y 7 entidades de educación no formal	Han participado: 991 alumnas 816 alumnos TOTAL: 1.807 alumnos/as
Convocatoria de certámenes y premios sobre igualdad como actividad complementaria en los centros educativos.	Se han realizado: 6 certámenes sobre igualdad	Han participado: 18 centros educativos 81 chicas 70 chicos TOTAL: 151 alumnos/as

<p>Planificar, coordinar y realizar de manera conjunta entre profesionales de Madrid Salud y las Agentes de Igualdad Puntos informativos en los centros educativos de Madrid</p>	<p>Se han realizado: 194 puntos informativos</p>	
<p>Realizar campañas de sensibilización en igualdad entre mujeres y hombres dirigidas a AMPAS y Consejos Escolares</p>	<p>Se han realizado 22 acciones de sensibilización y/o campañas</p>	<p>Han participado: 70 centros educativos 85 mujeres 20 hombres TOTAL: 105 representantes de Ampas y Consejos Escolares</p>

Respecto al trabajo con profesionales de la educación realizado por la Red municipal de Agentes de Igualdad en el marco del Programa MADRID VIOLENCIA CERO, durante el año 2014 se han realizado las siguientes actuaciones:

ACCIONES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO SOBRE PREV. DE VIOLENCIA DE GÉNERO A PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN DESARROLLADAS POR LAS AGENTES DE IGUALDAD EN LOS DISTRITOS EN EL 2014		
RELACIÓN DEL TIPO DE ACTUACIONES REALIZADAS	NÚMERO	POBLACIÓN BENEFICIARIA
Diseñar herramientas para el desarrollo de acciones de igualdad en educación formal y no formal	Se han diseñado: 41 herramientas para desarrollar actividades de igualdad con menores y jóvenes	
Participación como informante cualificada en estudios y diagnósticos sobre prevención de violencia de género en el amb. educativo a demanda	Se ha participado en: 2 estudios como informante cualificada	
Difundir el Programa de Prevención de la Violencia de Género en el ámbito educativo MADRID VIOLENCIA CERO	Se han realizado 72 acciones de difusión	Han participado: 72 centros educativos
Prestar un servicio de apoyo técnico por parte de la Red de Agentes de igualdad a profesionales de la educación para el desarrollo de activ. de sensibilización sobre igualdad y prevención de violencia con menores, adolescentes y jóvenes	Se han realizado 441 asesoramientos técnicos	Han sido asesoradas: 436 mujeres 129 hombres TOTAL: 565 profesionales de la educación

En resumen, en 2014 en el marco del Programa de prevención de Violencia de género en el ámbito educativo MADRID VIOLENCIA CERO de la DGIO, se ha apoyado técnica a través de la Red de Agentes de Igualdad a **730** (570 mujeres y 160 hombres) **profesionales del ámbito educativo** (docentes y educadores/as) y se ha intervenido con **6.366 menores y adolescentes** de los que 2.974 son alumnos y 3.392 alumnas.

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

Este Programa engloba todas las actuaciones de la DGIO en torno a esta estrategia básica de intervención en las políticas públicas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres: la toma de conciencia de la ciudadanía sobre las desigualdades en cuanto a la situación y posición de hombres y mujeres en los diversos ámbitos socio-económicos y culturales, como paso previo necesario para avanzar en la transformación social generando nuevas actitudes y valores hacia la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Por tanto, en el marco de este Programa se articulan **tres ejes básicos** o líneas de intervención:

A) La puesta en marcha de Campañas Institucionales en torno a fechas relevantes respecto a la igualdad entre hombres y mujeres, como son el 8 de marzo, 25 de noviembre y otras en las que se quiere incidir de forma más o menos puntual.

Con motivo del día 8 de marzo, se ha llevado a cabo una campaña de sensibilización, a lo largo de todo el mes de marzo, bajo el lema: **"Equilibremos la balanza: Conciliar, una responsabilidad compartida"**, cuyo objetivo ha sido sensibilizar a la ciudadanía, agentes sociales e

institucionales acerca de la necesaria implicación de todos los agentes sociales en el desarrollo de medidas concretas que promuevan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de mujeres y hombres, fomentando la corresponsabilidad de los actores económicos y sociales, las Instituciones Públicas, y los hombres y las mujeres en el avance hacia reparto más equitativo del trabajo de cuidados.

Las actividades impulsadas han sido:

- **Acto institucional.** Celebrado el viernes 7 de marzo, en el Pabellón de los Jardines Cecilio Rodríguez del Parque del Retiro. Durante su celebración se procedió a la entrega de la **IX edición del Premio “Clara Campoamor”** a *Isabel Gemio*, presentadora de Radio y Televisión y Presidenta de la Fundación "Isabel Gemio" para la Investigación de Distrofias Musculares y otras Enfermedades Raras, por su contribución al avance de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- **Campaña en Twitter.** Bajo la etiqueta #equilibremoslabanza, y mediante tuits enviados a través del perfil corporativo de la DGIO, se ha difundido el concepto de corresponsabilidad entre la ciudadanía madrileña, recuperando para ello las respuestas de la encuesta sobre corresponsabilidad aplicada en la Intranet municipal, durante marzo 2011.

De esta forma se elaboraron un total de 17 mensajes diferentes, con reenvíos periódicos durante el periodo 3 al 14 de marzo.

- **Promocional en la intranet municipal AYRE.** Bajo el lema de la campaña, "Equilibremos la balanza" se incluye en la intranet del

Ayuntamiento de Madrid, un apartado específico (con un anexo de documentación informativa) planteado con el fin de promover entre el personal municipal un mayor conocimiento sobre el concepto de corresponsabilidad.

A través de la Red municipal de Agentes de Igualdad de la DGIO, se han desarrollaron en los Distritos actividades diversas, en colaboración con otros profesionales y entidades. Entre otras, algunas de las actividades realizadas, han sido:

- **Videofórum sobre corresponsabilidad en los Distritos.** Se han llevado a cabo 59 videofórum en distintos barrios de nuestra ciudad, en los que han participado **2.271** personas (1.923 mujeres y 348 hombres).

- **Intervenciones en centros educativos.**

Bajo el lema “Equilibremos la balanza”, en colaboración con Madrid Salud, se han realizado Puntos informativos e interactivos sobre corresponsabilidad y cuidados con el alumnado de aproximadamente 45 IES de nuestra ciudad. Además, se han impulsado actividades sobre corresponsabilidad con alumnado de distintas edades a partir de material audiovisual adaptado y otras herramientas pedagógicas. Así se ha intervenido en 49 centros y espacios educativos (CEIP, IES, Centros FP y asociaciones) llegando a un total de **1.680** alumnos y alumnas.

- **Expositores informativos en los Distritos.** Incluyen materiales bibliográficos de consulta y cuestionarios de sensibilización (en forma de test) y se han establecido, durante todo el mes de marzo, en **112 espacios** como Bibliotecas Públicas y otros equipamientos municipales y entidades sociales.

- **Acciones diversas de sensibilización dirigidas a colectivos específicos.** Se han desarrollado talleres y actividades adaptadas y dirigidas a distintos colectivos, como por ejemplo, la actividad formativa "*Gestionando la conciliación: prevenir la violencia de género*" en el distrito de Carabanchel; También se han llevado a cabo otras actividades conmemorativas de carácter participativo y comunitario como la "*Marcha por la Igualdad*" del Distrito de Usera o "*Las Chirigotas por la Igualdad*" en el de Villaverde.

A modo de síntesis, los datos de las actuaciones realizadas desde la Red municipal de Agentes de Igualdad de la DGIO con motivo de la campaña del 8 de marzo del 2014 han sido:

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN EN TORNO AL 8 DE MARZO DE 2014 REALIZADAS EN LOS DISTRITOS A TRAVÉS DE LA RED AGENTES DE IGUALDAD			
RELACIÓN DEL TIPO DE ACTUACIONES REALIZADAS	MUJERES PARTICIPANTES	HOMBRES PARTICIPANTES	POBLACIÓN BENEFICIARIA
Videofórum	1.923	348	2.271
Talleres	306	31	337
Teatro	376	135	511
Charlas	314	11	325
Actos conmemorativos	369	99	468
Otros: concursos, exposiciones	861	238	1.099
TOTALES PARTICIPANTES	4.149	862	5.011

En conmemoración del 25 de noviembre, *Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las mujeres*, se ha organizado la campaña planteando un abanico de propuestas agrupadas bajo el lema "***En la red también ¡NO! a la violencia contra las mujeres***" con el fin de visibilizar y

concienciar sobre las nuevas formas de violencia de género que se están dando a través de las redes sociales y las Tic's.

Con carácter general se ha impulsado la siguiente programación de actividades:

- **Acto institucional con motivo de la conmemoración del “Día Internacional para la Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres”,** celebrado en el Salón de Actos del Palacio de Cibeles.

- **Encuesta en la sección Participa de la intranet municipal AYRE.** Se realizó una encuesta sobre la incidencia de la violencia de género en las redes sociales con documentación informativa, tratando de promover un mayor conocimiento y sensibilización en torno a este fenómeno en el personal municipal. Se recibieron un total de 321 respuestas.

Asimismo en los Distritos, la Red municipal de Agentes de Igualdad ha generado, en colaboración con los otros recursos municipales y entidades sociales, diversas acciones para el debate y la reflexión ciudadana en torno al problema de la violencia de género y sus manifestaciones en las redes sociales entre la población más joven. Algunas de las actividades puestas en marcha durante la campaña 25 de noviembre del 2014 han sido:

- **Actos conmemorativos y actividades de sensibilización.** En muchos Distritos han realizado diversas iniciativas y también actos simbólicos que buscan romper el silencio y visibilizar públicamente el rechazo ante la violencia machista. Mencionar entre otras, el Taller de *Defensa Personal Femenina* impartido por la Policía Municipal en el Distrito de Barajas; el *Teatro-forum contra la violencia de género*, en Moncloa-Aravaca y la *Jornada de sensibilización* organizada por la

Comisión de Igualdad de la Mesa de Convivencia del Distrito de Ciudad Lineal.

- **Videofórum sobre Violencia de género en la Red.** Se han llevado a cabo un total de 61 proyecciones y debates a partir de una selección de vídeos en torno a las potencialidades y riesgos de las redes sociales en relación a la violencia de género, con una amplia diversidad de colectivos, en todos los Distritos de Madrid. Se han realizado mayoritariamente en centros culturales otras dependencias municipales contando con la participación de **1.859** personas (1.338 vecinas y 521vecinos)

- **Intervenciones en centros educativos.** Aprovechando que el lema de este año está centrado en la violencia de género en las redes sociales y su uso por adolescentes y jóvenes, se han desarrollado diversas acciones en el ámbito educativo para trabajar el uso adecuado de las redes sociales y prevenir situaciones de riesgo en el uso de las nuevas tecnologías.

En colaboración con Madrid Salud, se han realizado Puntos informativos e interactivos con el lema "*Enrédate sin perderte*" en casi 50 IES de Madrid.

También se han facilitado herramientas pedagógicas y audiovisuales para ser trabajadas en aula, y se han realizado talleres con alumnado de diversos ciclos y edades, en 47 centros y espacios educativos (CEIP, IES, Centros FP y asociaciones) llegando a un total de **4.186** alumnos y alumnas.

- **Certámenes y concursos.** Se han llevado a cabo varios certámenes en Madrid con motivo de esta campaña. Junto al desarrollo de la ya **VI**

Edición del Certamen de Redacción 25 de Noviembre: Dirigido al alumnado todos los centros de enseñanza secundaria de Madrid, se han llevado a cabo otras experiencias destacables. Como ejemplos, el concurso fotográfico “*Jóvenes de Vicálvaro por la igualdad*” desarrollado en colaboración con la Plataforma infantil y juvenil del distrito de Vicálvaro, el III Certamen Literario “*Mensajes a un maltratador*” en Retiro y la 1ª edición del concurso “*Rapea contra la violencia de género*”, organizado en el Distrito de Barajas, con el fin de utilizar el rap como herramienta de crítica social contra la violencia hacia las mujeres.

- **Conferencias y talleres.** Se han desarrollado diversas conferencias, a través de diferentes ópticas profesionales, y dirigidas a grupos restringidos o a población en general. Mencionar los talleres “*¿Qué es la violencia sexual y sus consecuencias en la vida de las mujeres?*” desarrollados en colaboración con la Comisión de Investigación de Malos Tratos a Mujeres, en los distritos de Ciudad Lineal y Tetuán; el taller para abuelos y abuelas “*Educación en igualdad para prevenir la violencia*” en Moratalaz; y las Jornadas “*Bloquea el machismo*”, desarrolladas en Chamberí y Tetuán, en coordinación con sus respectivos centros juveniles.
- **Exposiciones.** La exposición “*Relatos ganadores en los certámenes de redacción 25 de noviembre*” (que reúne en formato cartel cada uno de los 20 relatos ganadores en las sucesivas ediciones del certamen anual organizado por la Dirección General de Igualdad de Oportunidades desde 2009) se ha mostrado en **36** ubicaciones distintas en los Distritos, principalmente centros municipales (centros culturales, centros de servicios sociales, bibliotecas...).

- **Expositores informativos.** Se han ubicado **121 expositores** en diversos espacios, prioritariamente públicos, tales como bibliotecas u otras dependencias municipales y sedes de organizaciones sociales.

A modo de resumen, los datos de las actuaciones realizadas en los Distritos por la Red municipal de Agentes de Igualdad, con motivo de la conmemoración del 25 de Noviembre de 2014 son:

ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN EN TORNO AL 25 NOVIEMBRE DE 2014 REALIZADAS EN LOS DISTRITOS A TRAVÉS DE LA RED AGENTES DE IGUALDAD			
RELACIÓN DEL TIPO DE ACTUACIONES REALIZADAS	MUJERES PARTICIPANTES	HOMBRES PARTICIPANTES	POBLACIÓN BENEFICIARIA
Videofórum	1.338	521	1.859
Concursos/ Premios,	49	20	69
Expositores/Exposiciones	---	----	
Talleres/Jornadas	423	146	569
Actos conmemorativos	1.031	164	1.195
Otras actuaciones	1.168	748	1.916
Nº TOTAL ASISTENTES	4.009	1.599	5.608

A lo largo de 2014 se han seleccionado un total de 12 fechas o días conmemorativos que se han considerado idóneos para hacer más visible la situación de las mujeres en determinados ámbitos, y concienciar a la población sobre la necesidad de convivir en una mayor igualdad y equilibrio entre hombres y mujeres. Las fechas seleccionadas han sido:

- *Día Escolar de la No Violencia y la Paz: 30 de enero*
- *Día de San Valentín: 14 de febrero*
- *Festividad de Carnavales: febrero-marzo*

- *Día de las Niñas en las TIC: 24 de abril*
- *Día Internacional de Acción por la Salud de las Mujeres: 28 de mayo*
- *Día Internacional de las Personas con Sordoceguera: 27 de junio*
- *Día Internacional de la Niña: 11 de octubre*
- *Conmemoración/ Día de Ada Lovelace: 14 de octubre*
- *Conmemoración del 90º aniversario de la entrada de las primeras concejalas del Ayuntamiento de Madrid :23 octubre*
- *Día Universal de los Derechos de la Infancia: 20 noviembre*
- *Día Mundial de la Lucha contra el Sida: 1 de diciembre*
- *Día de las Personas con Discapacidad: 3 de diciembre*
- *Campaña de Navidad: juguetes no sexistas: noviembre- diciembre*

Se han desarrollado acciones de sensibilización en distintos formatos: expositores informativos, exposiciones, talleres...en un total de **64** dependencias municipales (fundamentalmente centros culturales, de servicios sociales, de salud, de mayores, bibliotecas, espacios de igualdad...) u organizaciones sociales.

Destacamos la conmemoración del ***Día Internacional de la Niña***, el 11 de octubre, que supone una llamada de atención sobre la necesidad de promover la educación, empoderamiento y cumplimiento de los derechos humanos de las niñas. Se habilitó un promocional en la intranet municipal AYRE, con información sobre la situación de las niñas en el mundo, a través del formato “*Sabías qué...*”.

Además, la noche del 11 de octubre, se procedió a “teñir” de rosa, a través de iluminación, el Palacio de Cibeles, en el marco de la campaña global “Por ser niña”, desarrollada por la Fundación Plan Internacional España en varias ciudades del mundo.

En conclusión, desde la Red de Agentes de Igualdad esta línea de intervención del Programa de Concienciación y Sensibilización para un Cambio de Mentalidades hacia la Igualdad de la DGIO, en 2014, contando con la participación recogida en las Campañas de 8 de marzo y 25 de noviembre, se ha llegado a un total de **10.619 vecinas y vecinos**, (8.158 mujeres y 2.461 hombres)

B) La visibilización de las aportaciones de las mujeres a diferentes ámbitos de nuestra sociedad a lo largo de la historia y en la actualidad.

El objetivo de esta línea de trabajo es contribuir a hacer visibles a mujeres particularmente relevantes por su aportación al mundo de las artes, la cultura, la ciencia, la política o por su significación en la defensa de los derechos de las mujeres. Las distintas actuaciones vienen encaminadas a difundir entre la ciudadanía madrileña esa memoria histórica.

o **Exposiciones temáticas.** Durante 2014, se ha llevado a cabo la rotación, a través de distintos emplazamientos en los Distritos, de las distintas exposiciones de las que dispone el Departamento de Promoción de la Igualdad y Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia:

- Exposición “**Mujeres protagonistas de la Historia: Pioneras**”. Presenta las biografías de mujeres que han participado en la construcción de diferentes campos del saber (en el ámbito de la salud, la lucha por los derechos...) a lo largo de la historia.
- Otras exposiciones, diseñadas por otras instituciones o entidades sociales, como: la exposición “*Pueblos y costumbres de las mujeres de Carabanchel*”, impulsada por la Asociación CASM Guabairo, en el distrito de Carabanchel; la exposición “*Mujeres científicas*”, elaborada por el

profesor Antonio Colino y el alumnado del IES Mariano José de Larra, con motivo del 8 de marzo de 2014, en el distrito de Latina.

El número de exposiciones realizadas en esta línea del Programa de Concienciación, exceptuando las realizadas con motivo de las Campañas de 8M y 25N, ha ascendido a un total de **106 exposiciones** en el conjunto de los Distritos.

o ***Presencia en la toponimia de nuestra ciudad: denominación de calles y equipamientos públicos.*** Se ha llevado a cabo la elaboración de **9 nuevos perfiles** biográficos de mujeres que, por su trayectoria y aportaciones, forman parte de las propuestas de esta Dirección General para incrementar la presencia de las mujeres en las calles y en los equipamientos públicos municipales de la ciudad, a fin de reducir la brecha de género existente en la actualidad.

A través de las redes sociales, se ha llevado a cabo la difusión de un total de **17 perfiles biográficos** de mujeres que ya forman parte de la toponimia de nuestra ciudad, con el fin de favorecer su conocimiento por parte de la ciudadanía.

Por último, a través de distintas actividades de sensibilización realizadas en los Distritos se ha contribuido a hacer visibles a las mujeres que se encuentran en el callejero municipal. Con este objeto, la exposición “*Usera con nombre de mujer*”, impulsada por la Mesa de Género del distrito de Usera; la exposición “*Mujeres que dan nombre a las calles de mi barrio*”, diseñada por las asociaciones de mujeres del distrito de Carabanchel, o el taller “*Memoria de mujeres en el callejero de Madrid*”, desarrollado en el distrito de Moncloa-Aravaca, con la Asociación Mujer y Progreso, constituyen

un homenaje a las mujeres reconocidas públicamente con la asignación de una calle en la ciudad.

C) La difusión de las políticas de Igualdad municipales.

En 2014 la sensibilización al personal municipal se ha realizado y consolidado a través del **Sectorial de Igualdad** de la Intranet del Ayuntamiento de Madrid.

A lo largo de 2014 se han realizado 4 encuestas a través de la intranet, medio que utiliza el 68% del personal municipal, de las que se recoge más información en la tabla adjunta; habiéndose recibido **10.170 visitas** al Sectorial de Igualdad de Género.



Fuente: Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Programa de enfoque integrado de género.

El Enfoque integrado de género (en adelante EIG) surge como estrategia en el ámbito de las políticas públicas de igualdad de oportunidades para abordar y contrarrestar las barreras estructurales que impiden el logro de la igualdad real entre mujeres y hombres, introduciendo el principio de igualdad

(enfoque de género) en todo el proceso de diseño de las políticas públicas, desde el diagnóstico, el diseño, la implementación, el seguimiento y la evaluación de las mismas. El fin perseguido por el EIG es detectar los posibles efectos perversos o negativos (no intencionados ni esperados en la mayoría de los casos), que las políticas públicas puedan estar generando en las condiciones de vida de mujeres y hombres, para una vez identificados, mediante el análisis de su impacto de género, establecer los mecanismos correctores precisos.

Para la implementación del EIG en el Ayuntamiento de Madrid, la DGIO, cuenta con la Red municipal de Agentes de Igualdad, desarrollando su trabajo en el marco del Programa de Enfoque Integrado de Género prestando asesoramiento o asistencia técnica a profesionales para acompañarles en la labor de integrar la igualdad en el ámbito de su labor profesional.

La labor de asesoramiento técnico se lleva a cabo a través de acciones muy diversas tales como: actuaciones de información, orientación, elaboración a demanda de propuestas y recomendaciones, capacitación técnica, participación en mesas técnicas y/o grupos de trabajo impulsando el EIG en los proyectos y medidas que emanan de éstos; y, diseño de herramientas metodológicas y de trabajo práctico para operativizar la inclusión del enfoque de género en las intervenciones, programas, actividades, procedimientos, y, en general, en las organizaciones en las que están involucrados los y las profesionales que reciben este servicio.

Respecto a las actuaciones realizadas en el marco del Programa de EIG de la DGIO con personal municipal y al interno de la propia estructura del Ayuntamiento de Madrid, cabe destacar las intervenciones de asesoramiento técnico realizadas por la Red de Agentes de Igualdad en el marco de **La**

Comisión Territorial, siendo los objetivos de ésta ofrecer soporte técnico y asesoramiento necesario que garantice el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia en cada uno de los Distritos, impulsar la formulación de Programas de Igualdad Distrital y realizar el seguimiento de la Estrategia en los Distritos, favoreciendo de esta forma, el desarrollo territorial de las políticas municipales de igualdad.

Diez distritos del Municipio han elaborado a lo largo de 2014 sus documentos de compromisos para introducir la igualdad en sus territorios, compromisos que se desarrollarán a lo largo del año 2015.

A modo de conclusión, los datos de las actuaciones realizadas en el marco del Programa de EIG a lo largo del 2014 han sido:

ACCIONES DE ASESORAMIENTO TÉCNICO SOBRE EIG REALIZADAS POR LA RED DE AGENTES DE IGUALDAD EN EL 2014		
RELACIÓN DEL TIPO DE ACTUACIONES REALIZADAS	NÚMERO	POBLACIÓN BENEFICIARIA
Dar apoyo técnico por parte de las Agentes de Igualdad a la Comisión Territorial como instrumento de implantación y seguimiento de la Estrategia de Igualdad en los Distritos	Se han realizado 97 reuniones de trabajo con los niveles técnicos operativos de la C.T en los Distritos Se han elaborado 78 documentos técnicos	Se está trabajando con los niveles técnicos operativos de la Comisión Territorial en los Distritos: Centro, Arganzuela, Retiro Carabanchel, Latina, P. de Vallecas, Fuencarral- El Pardo Hortaleza, San Blas y Villaverde
Prestar el servicio de asesoramiento técnico a	Se han realizado 61 acciones de	Se ha asesorado: 76 mujeres

profesionales para incorporar el enfoque integrado de género en sus entidades públicas/privadas	asesoramiento técnico a personal de entidades privadas y pcas no municipales	16 hombres TOTAL: 92 personas de entidades públicas y privadas
Capacitar, por parte de las Agentes de Igualdad al personal municipal para introducir la perspectiva de género en sus programas y actuaciones	Se han realizado 16 acciones de capacitación sobre EIG a personal municipal	Han participado: 37 mujeres 17 hombres TOTAL: 54 profesionales

Acciones de capacitación sobre EIG dirigidas a profesionales de otras entidades públicas y privadas	Se han realizado 9 acciones de capacitación sobre EIG a profesionales de otras entidades	Han participado: 128 mujeres 30 hombres TOTAL: 158 profesionales
Participación en espacios institucionales impulsando la incorporación de la perspectiva de género	Se ha participado en 16 espacios institucionales impulsando el EIG	
Participación en mesas, foros y grupos de trabajo de los Distritos incorporando la perspectiva de género	Se ha participado en 50 mesas de trabajo técnico en los Distritos	
Elaboración de propuestas y recomendaciones a Departamentos Municipales para incluir el enfoque integrado de género	Se han elaborado 67 recomendaciones a Departamentos municipales	

Elaboración de propuestas y recomendaciones a otras entidades públicas y privadas para incluir el enfoque integrado de género	Se han elaborado 19 recomendaciones a entidades públicas y privadas	
---	--	--

Además de lo anterior, en 2014 se han realizado **9 acciones formativas** sobre Género y Políticas de Igualdad, en las que han participado un total de **163** trabajadoras y trabajadores municipales, de los que un 17% son trabajadores varones.

La temática y número de ediciones de las acciones formativas desarrolladas ha sido:

TÍTULO	Nº DE EDICIONES
Género y políticas de igualdad	2
La perspectiva de género en el planeamiento urbanístico	1
Gestión y seguimiento de la estrategia para la igualdad de oportunidades en los distritos	1
Mainstreaming V. Planeamiento y gestión de las políticas de igualdad	1
Identificación de Víctimas de Trata con Fines de Explotación Sexual e Intervención con Personas en Situación de Prostitución	1
Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género	2
Políticas Municipales de Igualdad y enfoque de género	1

Servicio de orientación e información especializado en género.

El Servicio de Orientación e Información Especializado en Género (en adelante SOIEG) es prestado por la Red de Agentes de Igualdad en los 21 Distritos de nuestra ciudad, y se configura, junto con los Espacios de Igualdad, como puerta de acceso de la ciudadanía a los programas y recursos de la DGIO.

Se trata de un servicio especializado, donde vecinas y vecinos acuden, bien por iniciativa propia, bien como sucede de forma habitual, por derivación de otros recursos (municipales, asociaciones y otros organismos públicos) para recibir orientación ante demandas derivadas de problemáticas relacionadas con la igualdad de trato, la información sobre recursos específicos propios de las políticas sectoriales de igualdad de oportunidades (normativas y recursos para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la atención a mujeres víctimas de violencia, apoyo a la inserción laboral de mujeres, participación social...etc.)

Desde este Servicio, en 2014, se han llevado a cabo un total de **859 atenciones** individualizadas, mayoritariamente a mujeres, con 810 atenciones (94,30%) y 49 a hombres (5,70%), sobre todo de nacionalidad española (el 91,23% de las mujeres y el 69,39% de los hombres), con edades comprendidas entre los 25 y los 49 años principalmente (el 42,86% de los hombres y el 30,86% de las mujeres), en comparación con otros grupos de edad.

Se ha respondido a un total de **1.170 demandas**, de las cuales 1.095 (el 93,59%) han sido formuladas por mujeres y 75 por hombres (el 6,41%), con una media de 1,53 recursos solicitados por hombre, superando a la media de los 1,35 recursos solicitados por mujer, medias que se incrementan en caso

de otras nacionalidades (1,87 por hombre y 1,61 por mujer) destacando, en referencia a la edad, las medias de 1,69 demandas/mujer de 18 a 24 años y de 2,18 demandas/hombre entre 50 y 64 años.

Los recursos más demandados entre las mujeres siguen siendo, como en años anteriores, “**Actividades y Talleres**” (31,14% de la demanda femenina) y “*Apoyo psicológico*” (13,42% de las mujeres). En ambos casos la demanda proviene principalmente de mujeres con edades comprendidas entre los 50 y 64 años, seguidas por las de 25 a 49 años y aquellas de las que no se especifica la edad. En tercer lugar las mujeres demandan recursos de “*Empleo*” (12,51%), siendo las de 25 a 49 años las más interesadas, seguidas por el tramo de 50 a 64 años y aquellas de las que se desconoce la edad. El “*Asesoramiento jurídico*” (10,05%), es solicitado principalmente por mujeres de 50 a 64 años, seguidas de cerca por las de 25 a 49 años y, a cierta distancia se sitúan los grupos de 65 y más años y aquellas de edad no detallada (ambos con el mismo peso); quedando en último lugar las más jóvenes (entre 18 y 24 años). Las mujeres con otras nacionalidades demandan principalmente recursos de “*Empleo*” (18,42% de la demanda de extranjeras), “*Formación*” (15,79%) y “*Asesoramiento jurídico*” (15,79%).

Entre los hombres, con independencia de su nacionalidad, destaca, con el 29,33%, la solicitud de información sobre recursos de “*Empleo*” (29,79% de las demandas de españoles y 28,57% entre extranjeros, mayoritaria para todas las edades, excepto los más jóvenes). En segundo lugar los hombres demandan sobre “*Formación*” (un 20%), siendo superior la proporción entre los españoles (21,28% de demandantes españoles y 17,86% entre extranjeros), constituyendo la mayor demanda entre los jóvenes atendidos - de 18 a 25 años-, que va disminuyendo según aumenta la edad. Un 16% de los hombres han mostrado interés por recursos de “**Conciliación**” (17,86% de los extranjeros y 14,89% de los españoles) siendo, por orden de

importancia, una demanda de los hombres entre 25 y 49 años (seguidos por el grupo de 50 a 64, el de 18 a 24 años y de 65 y más años).

Programa de conciliación y corresponsabilidad.

Dentro de esta materia, destacan dos programas: Servicio Concilia Madrid y el Proyecto Equilibrio-Balance.

El **Servicio Concilia Madrid** se define como un paquete integrado de servicios, que busca incidir y promover la integración de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en la gestión empresarial de la ciudad de Madrid. Este servicio es una iniciativa de la DGIO realizada en colaboración con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, la Unión General de Trabajadores de Madrid y la Unión Sindical Madrid - Región de Comisiones Obreras.

El trabajo que se desarrolla desde el servicio Concilia Madrid como asesoría integral al tejido empresarial de nuestra ciudad se recoge en diversas fases:

- **Diagnóstico:** Fase que permite obtener las claves para llevar a cabo el diseño del programa de conciliación.
- **Creación del Comité de Conciliación:** Es el organismo encargado de diseñar el Programa de Conciliación, a partir de los resultados obtenidos del Diagnóstico, ponerlo en marcha y hacer un seguimiento y evaluación.
- **Establecimiento del programa de conciliación:** El Comité de Conciliación deberá seleccionar las actuaciones y medidas que va a poner en marcha la empresa, fijando objetivos medibles y realizables, plazos, responsables y recursos para cada una de ellas.

- ***Acompañamiento en la elaboración de Planes de Igualdad para empresas.*** El equipo de profesionales del Servicio Concilia Madrid orienta a los equipos responsables de las empresas durante el diseño e implementación de su Plan de Igualdad: desde el autodiagnóstico hasta su formalización, facilitándole a las empresas solicitantes las herramientas necesarias para ello, y valorando su trabajo conforme lo vaya realizando, para que logre la consolidación óptima de su Plan.

En 2014, un total de **120 Pymes** han sido atendidas desde el Servicio Concilia Madrid, contabilizándose el número de empresas que acude a los talleres específicos sobre igualdad y conciliación adquiriendo herramientas necesarias para su implantación y puesta en marcha.

La formación se ha estructurado en varias sesiones, dependiendo del formato Jornada, Taller o Ciclo Formativo.

- Se han realizado un total de **48** talleres en los que han participado **544** personas pertenecientes a **221** empresas representadas, que acuden a algún tipo de taller/ jornada. A modo de ejemplo, se han realizado talleres con las siguientes temáticas:
 - *Gestión del Talento como Herramienta de Desarrollo Empresarial.*
 - *Selección de personal y acceso al empleo en Igualdad de Oportunidades.*
 - *La formación en las empresas y el aumento de la competitividad.*
 - *Estrategias actuales de comunicación corporativa*
 - *Liderazgo actual. Visión de futuro en la elección de responsables.*
- Se han puesto en marcha Jornadas de trabajo con temática específica, en la que han participado empresas que están siendo asesoradas desde

el Servicio Concilia Madrid, poniendo de manifiesto las buenas prácticas y su implicación en el proyecto. También se han realizado talleres específicos de corresponsabilidad y gestión del tiempo para mujeres empresarias como avance en los temas de conciliación en la empresa.

Algunos ejemplos de las temáticas abordadas son:

- *Gestión del tiempo para mujeres emprendedoras.*
 - *Trabajar en corresponsabilidad empresarial.*
 - *Liderazgo femenino.*
 - *Violencia de Género: causas y formas de actuar.*
 - *Aplicar la igualdad en las empresas.*
 - *Mujer y mercado de trabajo. Posicionamiento.*
- Se han desarrollado 2 Ciclos Formativos de 12 horas de duración los días 21, 23 y 26 mayo y 22, 24 y 27 octubre de 2014 con los siguientes sesiones:
- *Sesión 1 “Habilidades para la gestión de la igualdad”*
 - *Sesión 2 “Recursos para la conciliación personal y laboral.”*
 - *Sesión 3 “Entender y aplicar la igualdad en la empresa”.*

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

El Proyecto **“Equilibrio-Balance: por una conciliación corresponsable”**, (2013-2015) se enmarca en un proceso de modernización de las Administraciones Públicas y permite desarrollar en los municipios participantes toda una estrategia orientada a la consecución de una conciliación real y efectiva de los tiempos que la ciudadanía dedica al desarrollo de su vida personal, familiar y laboral. Todo ello desde la

sensibilización de todos los agentes implicados en relación a la necesidad del reparto de responsabilidades sobre el trabajo doméstico y familiar.

Para su consecución se desarrollan distintas experiencias piloto en las que participan 15 Ayuntamientos Españoles y 2 Noruegos, al tiempo que distintos agentes sociales y económicos, posibilitando el intercambio de experiencias en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral para lograr una igualdad real y efectiva.

El Ayuntamiento de Madrid presentó una propuesta de actuaciones, la mayoría de las cuales ya se estaban desarrollando en el municipio, y que tienen que ver con las actuaciones realizadas en el Servicio Concilia Madrid.

Para esta propuesta -presentada a la Iniciativa EA-Grants/Instituto de la Mujer del Ministerio de Sanidad y Servicios Sociales-, se destaca un nuevo elemento innovador, que constituye un paso inédito en materia de Igualdad y Corresponsabilidad: La constitución de las **Comisiones Territoriales como instrumento de implantación y seguimiento de la Estrategia de Igualdad en los Distritos de la Ciudad de Madrid**.

Frente a la especificidad temática, la meta es avanzar en la transversalización de la corresponsabilidad. En primer lugar los propios ámbitos distritales (todos aquellos concernidos alrededor de la Junta de Distrito, y en especial Servicios Sociales, Educación y otros); además, todos el resto de recursos (públicos o privados) que tengan algún grado de relación con la corresponsabilidad y la conciliación. Finalmente, el conjunto de actores económicos (en especial, pymes, y entre éstas el pequeño comercio) como agentes operativos últimos.

Durante 2014 se ha realizado el diagnóstico de situación de los distritos Barajas y Retiro, y actualmente se está trabajando en la conformación de un

programa de actuaciones en materia de Corresponsabilidad, que será implementado en 2015, a través de una serie de medidas de carácter prioritario. La experiencia piloto en los dos distritos se podrá replicar en el resto de los distritos de la Ciudad de Madrid.

2.1.2. PROGRAMAS Y SERVICIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO DESARROLLADAS POR LA RED DE ESPACIOS DE IGUALDAD

Los Espacios de Igualdad 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, cuentan, para el desarrollo de sus funciones, 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.
- Espacio de “Igualdad Hermanas Mirabal”, Distrito de Tetuán

Todos ellos mantienen un horario de atención de 10-14 horas y de 16:30 a 20,30h de lunes a viernes.

Los Espacios de Igualdad pretenden dar respuesta al objetivo de “Alcanzar la igualdad real entre mujeres y hombres de la ciudad de Madrid a través de la sensibilización a la población y el empoderamiento de las mujeres”, descrito en la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015, a través de:

- Sensibilizar a la población del municipio de Madrid para avanzar hacia una igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres a través de la visibilización de las brechas de género promoviendo un cambio de actitudes y dando a conocer las políticas de igualdad, desarrollando actividades culturales, recreativas, de promoción artística, cinematográfica, ocio, acciones formativas, así como acciones de difusión.
- Fomentar el empoderamiento de las mujeres: Facilitar las condiciones para que las mujeres generen procesos individuales y colectivos de toma de conciencia de su poder mediante la atención e información especializada, la participación en espacios de reflexión y trabajo grupal, y el fortalecimiento de su participación en la ciudad de Madrid; dotando a las mujeres atendidas de un conjunto de habilidades personales, formativas, laborales y sociales, potenciando la autoestima, el apoyo mutuo, la confianza en sí mismas, como agentes y protagonistas de su propia historia y apoyando el fortalecimiento de las organizaciones de mujeres.
- Servicio de información y asesoramiento en género tanto a nivel individual, grupal, como a instituciones. Este servicio pretende dar una orientación sobre la legislación, los recursos, los planes de actuación en materia de igualdad, corresponsabilidad, empleo, prevención de violencia de género, etc, fomentando la concienciación en la ciudadanía

de las desigualdades de género y la participación social de las mujeres.

➤ **Desde la Línea de Sensibilización:**

Las actividades, talleres, exposiciones, conferencias, campañas y acciones de difusión, sensibilización y concienciación, se realizan de forma coordinada entre los profesionales de los Espacios y con las Agentes de Igualdad, así como con entidades públicas y privadas del distrito, como la fórmula óptima de trabajar la sensibilización tanto en valores de igualdad como en prevención de violencia de género.

La población joven es uno de los objetivos primordiales dentro de la línea de sensibilización y concienciación, por lo que el trabajo permanente y continuado con las instituciones públicas y privadas implicadas en el ámbito educativo es uno de los ejes fundamentales en esta área de trabajo. El Espacio de Igualdad Hermanas Mirabal durante el año 2014 ha continuado con la campaña de sensibilización dirigida a centros escolares dentro del trabajo de prevención de violencia de género; trabajando con **5** centros escolares que aceptaron participar en la Campaña de sensibilización “Buen trato”. En total se han llevado a cabo **74** talleres de sensibilización en centros escolares de primaria y secundaria.

Durante el año 2014, se han realizado entre todos los Espacios de Igualdad **38** actividades de sensibilización dirigidos a jóvenes y adolescentes con **2986** participantes, de los cuales **1616** eran mujeres y **1370** hombres.

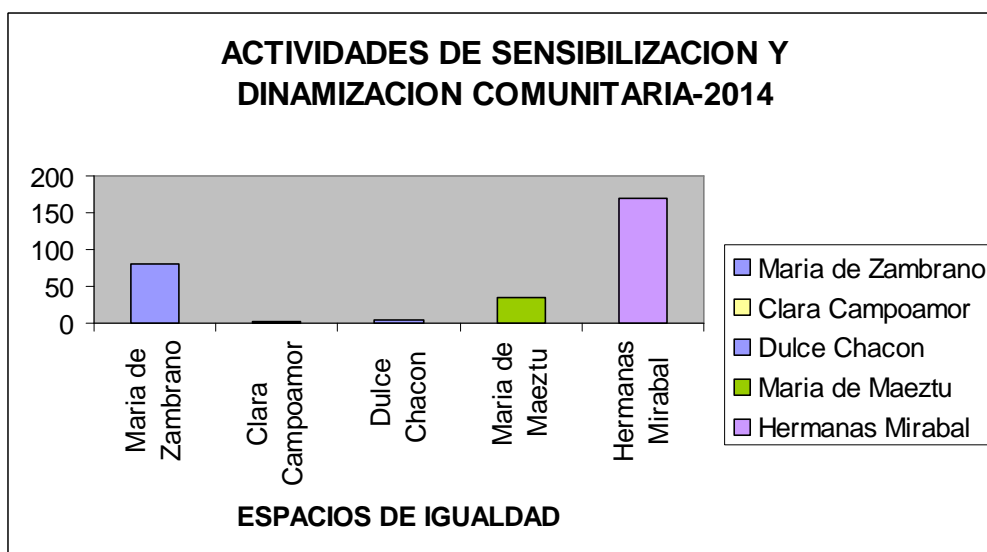
Para dar a conocer los recursos y servicios de que disponen los Espacios de Igualdad, se realizan por parte de estos una labor informativa a través de las

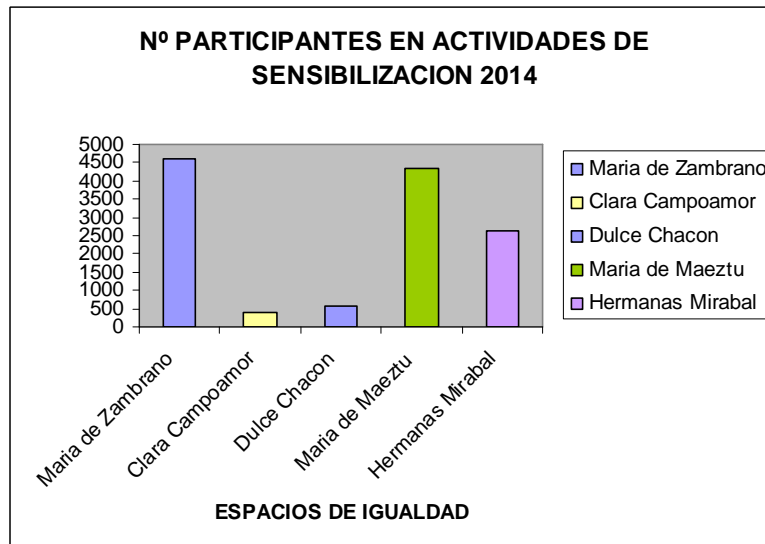
redes sociales de comunicación; así durante el año 2014 se han enviado un total de **110.237** correos electrónicos de difusión.

Este año 2014 se han realizado un total de **290** actividades de sensibilización y dinamización comunitaria, con un total de **12.548** participantes.

Otra de las acciones que se enmarcan dentro de esta línea de sensibilización y concienciación es la **Cesión de espacios** que se presta en los Espacios de Igualdad, para que entidades sociales publicas y privadas que luchan por la Igualdad. Durante el año 2014 se cedieron un total de **417** espacios a **33** entidades y grupos.

Por último, comentar por su relevancia y participación por parte de la ciudadanía, las Campañas de sensibilización en fechas conmemorativas: 8 de marzo Día Internacional de las Mujeres y 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, con un total de **2.253** participantes en la primera y **7.085** participantes en la segunda.





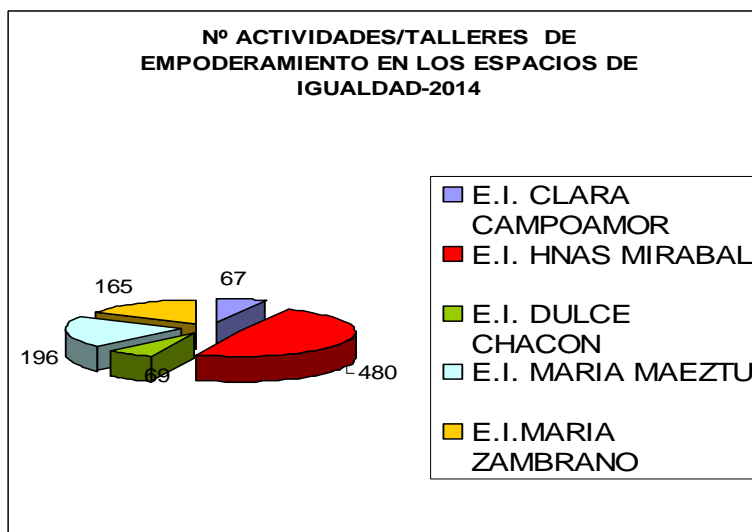
➤ **Desde la Línea de Empoderamiento:**

Para el cumplimiento de este objetivo desde los Espacios de Igualdad se desarrolla una programación continuada a lo largo del año con diferentes actuaciones que se concretan en:

- Apoyo a la creación y fortalecimiento de espacios, grupos y redes de mujeres, mediante actividades de carácter grupal: talleres, actividades formativas...
- Actividades de apoyo individualizado en las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional
- Actividades de carácter comunitario
- Formación a profesionales para promover el empoderamiento de las mujeres
- Participación en Proyecto Empoderar-T , en torno a los siguientes bloques temáticos: Producción artística y comunicación, Salud y

sexualidad, Género y urbanismo, Mujeres y actividad física, y Empoderamiento económico, llevado a cabo tanto por personal de los Espacios de Igualdad como por Agentes del Igualdad y personal técnico de la Dirección General

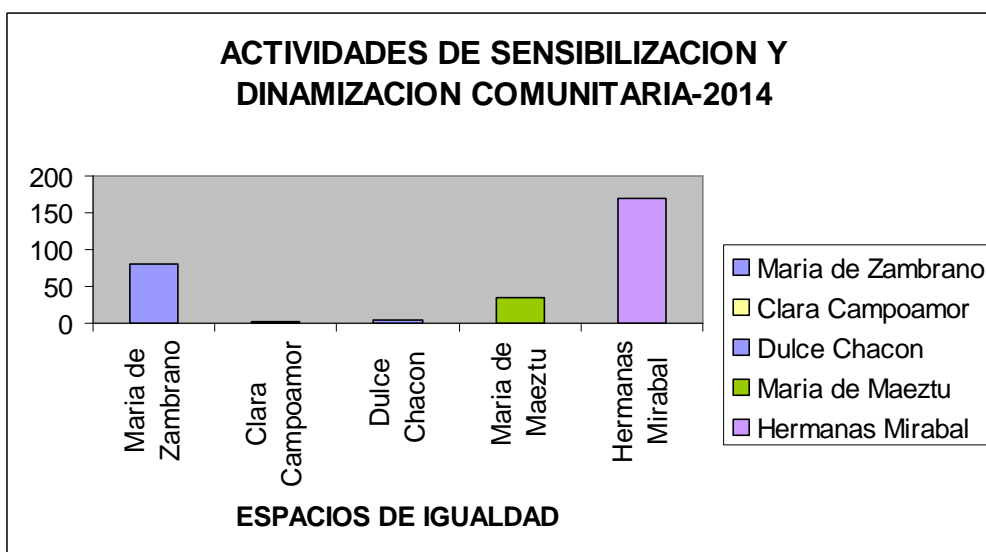
Este año 2014 se han llevado a cabo un total de **977 talleres** de empoderamiento en los cinco Espacios de Igualdad, y con una participación de **12.198 participantes**. En el gráfico siguiente podemos ver la distribución del número de talleres de empoderamiento llevado a cabo en cada Espacio de Igualdad durante el año 2014.



Pero dentro del programa de empoderamiento, se incluye también el servicio de atención de apoyo individualizado en las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional que se oferta a las mujeres, y que durante el año 2014, ha supuesto un total de **6.173 expedientes** activos en todos los Espacios de Igualdad.

ESPACIO DE IGUALDAD	Nº EXPEDIENTES NUEVOS	TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS
Maria de Zambrano	623	1131
Clara Campoamor	297	509
Dulce Chacon	255	762
Maria de Maeztu	887	1398
Hermanas Mirabal	1105	2373
TOTAL	3167	6173

Dentro de las actuaciones desarrolladas en la línea de empoderamiento, se enmarcan todas aquellas actividades de carácter comunitario orientadas a favorecer la participación y concienciación de la población para alcanzar la Igualdad real entre mujeres y hombres.



ESPACIO DE IGUALDAD	TOTAL PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES GRUPALES 2014
Maria de Zambrano	6924
Clara Campoamor	1469
Dulce Chacon	1782
Maria de Maeztu	4566
Hermanas Mirabal	10275
TOTAL	25016

➤ **Servicio de orientación e información especializada en género desde los Espacios de Igualdad:**

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

- Orientación en consultas específicas: orientando a las mujeres en su ámbito personal, familiar y/o laboral y a entidades e instituciones, orientando su labor.
- Actividades formativas en materia de género.
- Información sobre todos los servicios y actividades que se ofertan desde cada uno de los Espacios de Igualdad, tanto a la ciudadanía como a entidades e instituciones públicas y privadas.

Durante el año 2014 en los Espacios de Igualdad se han atendido un total de de **164.496** demandas de orientación, información y asesoramiento. El gráfico siguiente nos permite visualizar el porcentaje de atenciones de información y orientación por Espacio de Igualdad.

ESPACIO DE IGUALDAD	ATENCIÓNES DE INFORMACION ATENDIDAS 2014
Maria de Zambrano	48.114
Clara Campoamor	5.869
Dulce Chacon	5.214
Maria de Maeztu	40.910
Hermanas Mirabal	64.389
TOTAL	164.496

Datos de atención durante 2014 en Espacios de Igualdad y
Centro de Atención Social a Mujeres Dulce Chacón

ESPACIO DE IGUALDAD	Nº EXPEDIENTES NUEVOS	Nº EXPEDIENTES EN ACTIVO DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS
María Zambrano	623	508	1.131
Clara Campoamor	297	212	509
Dulce Chacón	255	507	762
María de Maeztu	887	511	1.398
Hermanas Mirabal	1.105	1.268	2.373
TOTAL	3.167	3.006	6.173

ESPACIO DE IGUALDAD	Nº ACTIVIDADES CERRADAS	Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES CERRADAS	Nº ACTIVIDADES ABIERTAS	Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES ABIERTAS
María Zambrano	162	2.318	80	4.606
Clara Campoamor	49	776	26	693
Dulce Chacón	42	1.235	27	547
María de Maeztu	138	2.518	23	2.048
Hermanas Mirabal	967	4.537	234	5.738
TOTAL	1.358	11.384	390	13.632

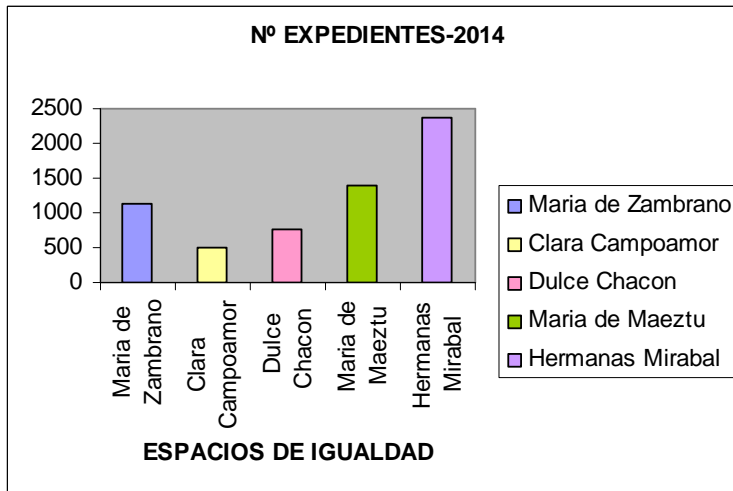
ESPACIO DE IGUALDAD	TOTAL PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES GRUPALES
María Zambrano	6.924
Clara Campoamor	1.469
Dulce Chacón	1.782
María de Maeztu	4.566
Hermanas Mirabal	10.275
TOTAL	25.016

ESPACIO DE IGUALDAD	ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN COMUNITARIA	Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES SENSIBILIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN COMUNITARIA
María Zambrano	80	4.606
Clara Campoamor	2	406
Dulce Chacón	4	563
María de Maeztu	35	4.336
Hermanas Mirabal	169	2.637
TOTAL	290	12.548

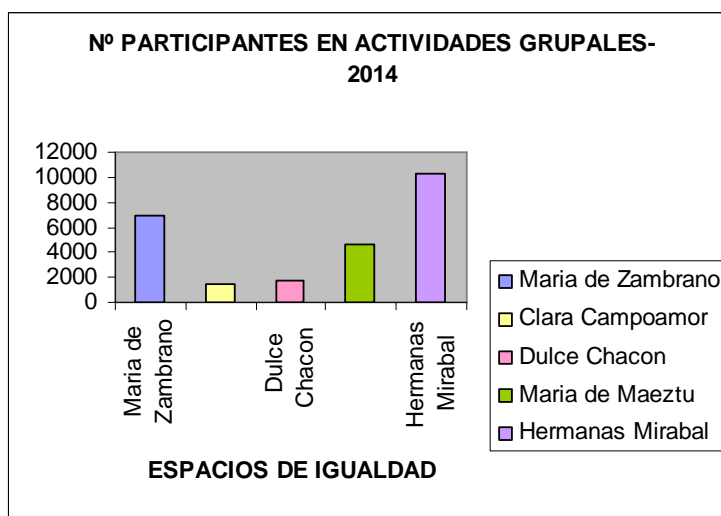
ESPACIO DE IGUALDAD	ACTIVIDADES DESARROLLAS POR ENTIDADES SOCIALES EN ESPACIOS CEDIDOS POR LOS CENTROS	Nº PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR ENTIDADES SOCIALES EN ESPACIOS CEDIDOS POR LOS CENTROS
María Zambrano	16	176
Clara Campoamor	15	96
María de Maeztu	12	861
Hermanas Mirabal	374	960
TOTAL	417	2.093

ESPACIO DE IGUALDAD	ACTIVIDADES DE APOYO EDUCATIVO A MENORES	Nº PARTICIPANTES
Dulce Chacón	34	834

Dando una visión gráfica de los datos anteriormente aportados, se puede observar lo siguiente:



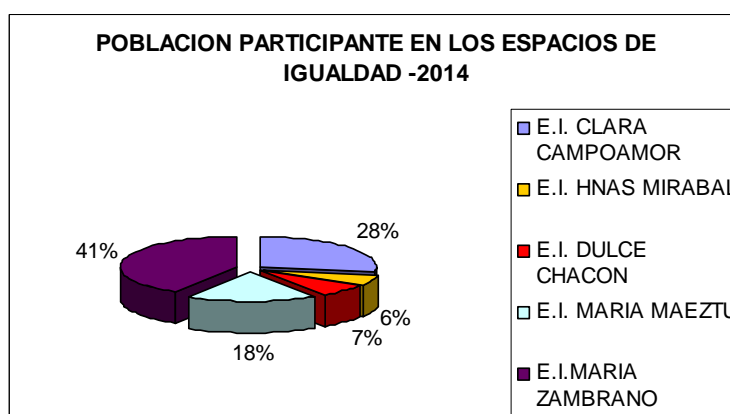
Durante el año 2014 se ha producido un aumento en el número de expedientes abiertos en los Espacios. Sigue siendo el **Espacio de Igualdad Hermanas Mirabal** el que presenta un mayor número de ellos, con un total de 2.373, al disponer de profesionales a jornada completa en todos sus servicios, llegando de esta forma a mayor número de población demandante. La apertura de expediente esta vinculada a la atención e intervención personal las mujeres en las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional; servicios que en el ultimo año están siendo muy demandados.



En el desarrollo de las actividades grupales destacar que el **Espacio de Igualdad Maria de Zambrano**, durante este año 2014, ha aumentado levemente su población participante en relación al 2013. En el año 2013 contaba con 6.067 usuarias en las actividades grupales, frente a 6.924 en el año 2014.

El **Espacio de Igualdad Maria de Maeztu**, presenta este año una disminución del número de participantes debido a la incidencia por inundación acaecida en el Centro, lo que obligó a reducir el número de actividades grupales por falta de disponibilidad de salas durante la reparación del mismo, esto supuso un descenso de la población participante de un 25,17%.

Por ultimo señalar que el **Espacio de Igualdad Hermanas Mirabal** durante el año 2014 muestra un crecimiento de un 27,7%, debido al aumento en su programación de actividades grupales y de desarrollo comunitario, y a la labor de difusión realizada de las mismas durante todo el año tanto a la población en general como a instituciones públicas y privadas.



2.1.3. PROGRAMAS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

Desde el Departamento de Promoción de la Igualdad y Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia, se desarrolla el otro gran pilar de las políticas municipales de igualdad del Ayuntamiento de Madrid: la atención a la violencia de género en nuestra ciudad, que se realiza a través de dos programas generales que abordan la problemática de la violencia de género en nuestro Ayuntamiento: **El Programa contra la Violencia de Género en el Ámbito de la Pareja y Ex Pareja** y **El Programa contra la Explotación Sexual y la Trata**

2.1.4. PROGRAMA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DE LA PAREJA O EX PAREJA.

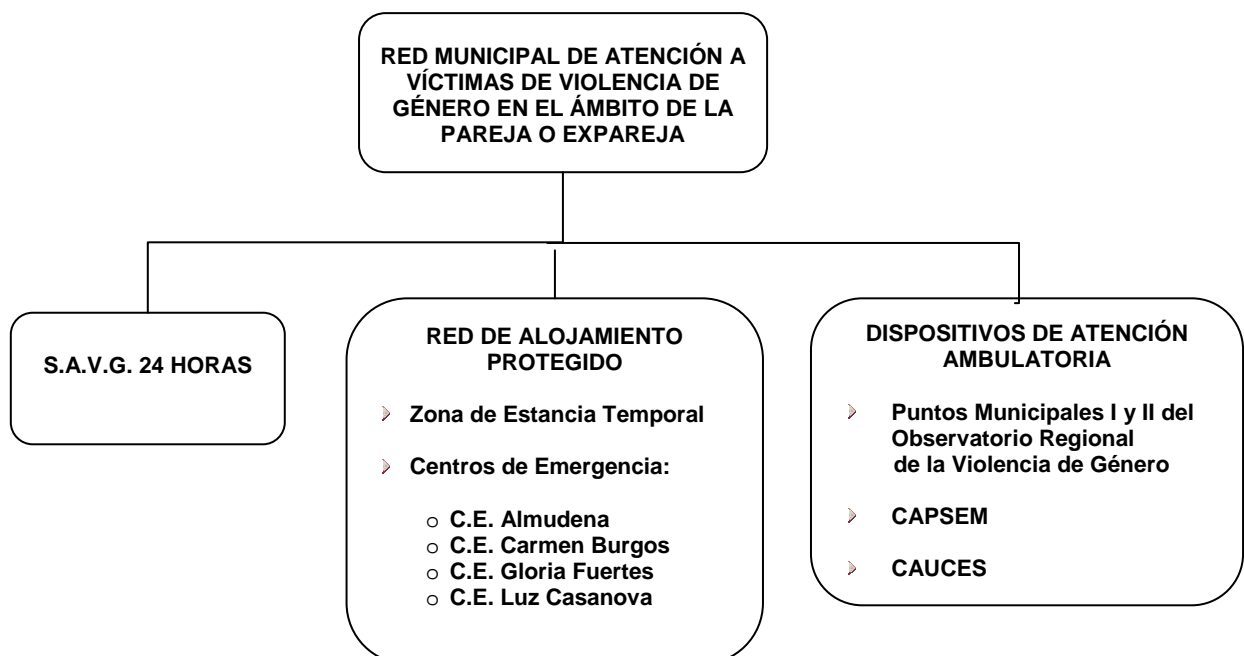
La Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2011-2015 recoge en este ámbito dos líneas de actuación complementarias entre sí:

- A) El fortalecimiento y consolidación del Programa Municipal de Atención a mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o ex pareja en todos sus ejes: prevención, atención integral e inserción social y laboral.
- B) El desarrollo y consolidación de estructuras de colaboración interinstitucional e intramunicipal entre los principales actores que intervienen en la atención a las mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja o expareja, con especial atención al fomento de la formación, investigación e intercambio de buenas prácticas.

A) Para el desarrollo de la primera de estas líneas de actuación, el municipio de Madrid, cuenta, en el ámbito asistencial, con la **Red Municipal de**

Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o ex pareja, constituida como la red municipal de servicios sociales de atención social especializada del Ayuntamiento de Madrid que ofrece a las víctimas de esta problemática, mujeres y su hijos/as menores servicios de información especializada; atención psicológica; apoyo social; seguimiento de las reclamaciones de los derechos de las mujeres; apoyo educativo a la unidad familiar, etc.

La Red Municipal está compuesta por los siguientes servicios y centros:



- **EL SERVICIO DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO SAVG- 24 HORAS.**

Es un servicio especializado en la atención de emergencia a mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o ex pareja y se constituye en la principal puerta de entrada a la Red.

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.

CASOS ATENDIDOS EN S.A.V.G. 24 HORAS 2014	
Casos nuevos	735
Reingresos	129
Mujeres en activo de períodos anteriores	187
Total mujeres atendidas	1.051
Desviación respecto a año anterior	+11,93%

- **LA 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 en el SAVG 24h y cuatro Centros de Emergencia:

- Centro de Emergencia Almudena
- Centro de Emergencia Carmen Burgos,
- Centro de Emergencia Gloria Fuertes
- Centro de Emergencia Luz Casanova

Los Centros de Emergencia prestan alojamiento y cobertura de las necesidades básicas a las mujeres y sus hijos/as, al tiempo que realiza un diseño de intervención individualizada que incluye atención social, socioeducativa, psicológica para las mujeres y sus hijos/as y asesoramiento jurídico, en coordinación con el S.A.V.G. 24h.

Durante 2014 el número de personas alojadas en la Zona de Estancia Temporal (Z.E.T.) del SAVG 24 Horas se ha incrementado un 5,70% respecto al año anterior. Sin embargo, se ha producido un descenso del

volumen de personas alojadas en los Centros de Emergencia del 16,80% respecto a 2013.

Un 39% de los casos en que se valoró por parte de las profesionales la necesidad de alojamiento protegido, las mujeres lo rechazaron. Es decir, a lo largo de 2014 se ha ofrecido alojamiento protegido a 286 mujeres, aceptándolo 174 (de las cuales 7 ingresaron directamente en Centro de Emergencia por diversos motivos) y rechazándolo 112. Los principales motivos de rechazo son:

- Encontrarse en fase inicial de toma de decisiones (27%)
- No querer abandonar el domicilio familiar para ingresar en un centro, (18%), siendo supuesto especialmente significativo en el caso de mujeres que no mantienen relación ni convivencia con el agresor
- Cuestiones relacionadas con los/as hijos/as (18%)
- Preferencia por alojarse con red de apoyo natural aun cuando ésta no sea segura (13%)
- Motivos laborales, al suponer el alojamiento tener que dejar el puesto de trabajo al estar localizada en el mismo (9%).
- Programación de alojamiento (10%). Mujeres que rechazan el alojamiento cuando se les ofrece, pero acceden a programarlo para un momento posterior.
- Otros (2%)

No obstante, pese a la disminución en el número total de personas alojadas en los Centros de Emergencia, el nivel de ocupación medio a lo largo del año ha sido alto, encontrándose en torno al 75% (49,5 plazas), lo que nos indica que los casos alojados han requerido un período más largo de estancia que

en años anteriores, dado lo complejo de las situaciones vividas por estas mujeres, el grado de deterioro personal, emocional y social en que se encuentran y el contexto social de crisis. El nivel medio de ocupación de plazas de 2014, resulta adecuado, en tanto en cuanto ha permitido un acceso inmediato al alojamiento, algo imprescindible en esta Red, al mismo tiempo que supone un nivel adecuado de aprovechamiento de los recursos.

PERSONAS ALOJADAS EN Z.E.T. 2014	
Mujeres	167
Menores	167
Total personas	334
Desviación respecto a año anterior	+5,70%

PERSONAS ALOJADAS EN CENTROS DE EMERGENCIA 2014	
Mujeres	144
Niñas	68
Niños	85
Total personas alojadas en Centros de Emergencia	297
Desviación respecto a año anterior	-16,80%

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

Los 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 cuentan 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.

En el municipio de Madrid hay dos Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género.

Si analizamos conjuntamente los datos de expedientes derivados por el Punto Coordinador de las Órdenes de Protección de la Comunidad de Madrid y mujeres que acuden por primera vez a los P.M.O.R.V.G., entendiendo que mayoritariamente son mujeres con medidas judiciales concedidas en el año en curso, podemos concluir que aproximadamente un **30,51%** de las mujeres con las que se contacta de forma proactiva deciden ser atendidas en los P.M.O.R.V.G. del Ayuntamiento de Madrid, frente al **30,12%** del año anterior, pese a la disminución en un 6,18% del total de mujeres que acuden por primera vez.

Finalmente, hay que destacar que pese al mínimo descenso en el número de expedientes recibidos, la atención desde los P.M.O.R.V.G. continúa en ascenso, toda vez que se trata de recursos de atención a medio plazo, en los que a la demanda nueva de cada año tienen que sumar el volumen de casos que mantienen en atención del anterior y aquellos que tras tiempo sin recibir atención, por haberse estabilizado su situación, vuelven a demandarla a raíz de la reactivación de su sintomatología cuando los procesos judiciales se alargan.

EXPEDIENTES DERIVADOS POR EL PUNTO COORDINADOR DE ÓRDENES DE PROTECCIÓN A LOS P.M.O.R.V.G. 2014	
Expedientes derivados al P.M.O.R.V.G. I	751
Expedientes derivados al P.M.O.R.V.G. II	786
Total expedientes derivados por el Punto Coordinador	1.537
Desviación	-3,94%

CASOS ATENDIDOS EN P.M.O.R.V.G. 2014			
	PMORVG I	PMORVG II	Total
Casos nuevos	223	246	469
Reingresos	40	119	159
Mujeres en activo de períodos anteriores	199	233	432
Total mujeres atendidas	462	598	1.060

Los P.M.O.R.V.G. también gestionan la solicitud del Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia de género (**ATENPRO**). Se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización para permitir que las mujeres usuarias de este servicio puedan contactar en cualquier momento con una central atendida por personal especializado que, ante situaciones de emergencia movilice los recursos humanos y materiales necesarios.

Pese a que el volumen de solicitudes de ATENPRO no se corresponde con el número de terminales que se entregan -dado que existe un porcentaje de mujeres que renuncia a este servicio antes de que se proceda a su entrega, y otros casos en que la entrega se produce ya en 2015-, es interesante conocer ambos datos, pues la solicitud en si misma es parte del proceso de intervención con las mujeres.

Por otro lado, cada P.M.O.R.V.G. mantiene activo un número de terminales mucho más elevado que la cifra anual de solicitudes, correspondiente a los entregados en el año en curso y los entregados en años anteriores que se mantienen activos en años sucesivos.

SOLICITUDES DE ATENPRO 2014	
P.M.O.R.V.G. I	137
P.M.O.R.V.G. II	200
Total solicitudes de ATENPRO	337
Desviación respecto al año anterior	-5,04%

ENTREGA DE TERMINALES ATENPRO 2014	
P.M.O.R.V.G. I	94
P.M.O.R.V.G. II	153
Total solicitudes de ATENPRO	247
Desviación respecto al año anterior	-16,06%

- **CENTRO DE ATENCIÓN PSICOSOCIOEDUCATIVA PARA MUJERES Y SUS HIJOS/AS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE PAREJA O EXPAREJA CAPSEM.**

El CAPSEM es un servicio especializado en atención ambulatoria a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja y sus hijos/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 y refuerzo del vínculo materno-filial, no manteniendo convivencia con el agresor en el momento de la atención en este servicio.

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 maternofamiliar 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
- Espacio de ludoteca

PERSONAS DERIVADAS A C.A.P.S.E.M. 2014				
Recurso derivante	Mujeres	Niños	Niñas	Total
S.A.V.G. 24 Horas	172	27	34	233
Centros de Emergencia	7	2	1	10
P.M.O.R.V.G. I	3	9	8	20
P.M.O.R.V.G. II	14	11	22	47
Total derivaciones	196	49	65	310

PERSONAS ATENDIDAS EN C.A.P.S.E.M. 2014				
	Mujeres	Niños	Niñas	Total
Casos nuevos	118	23	37	178
Reingresos	16	4	6	26
Casos en activo de períodos anteriores	151	62	61	274
Total	285	89	104	478
Desviación respecto a año anterior				+22,25%

- **TALLERES DE APOYO A LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO CAUCES.**

Son un servicio de apoyo para la inserción sociolaboral de mujeres que están siendo atendidas por cualquier otro centro o recurso de la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, siendo su objetivo impulsar el empoderamiento y la mejora de la empleabilidad de las mujeres atendidas, complementando la intervención desarrollada por los recursos de atención especializada.

Los servicios y actividades que ha prestado CAUCES durante 2014 son los siguientes:

- **Talleres Formativos**
 - Cuidado de mayores en el ámbito doméstico y/o apoyo residencial:
 - Formación y orientación para el empleo:
 - Gestión y desarrollo de la vida diaria:
- **Actividades formativas comunes a todos los talleres.** En todos los talleres se desarrollan módulos con el siguiente contenido, adaptado a las características de las participantes y la duración de cada taller:
 - Informática básica
 - Habilidades sociales
 - Habilidades intrapersonales (inteligencia emocional)
 - Formación en género
- **Actividades socioculturales y de ocio y tiempo libre alternativo y saludable.** Se han realizado actividades dentro y fuera del recurso en días no lectivos, período estival y navideño y en torno a la conmemoración del Día internacional de la Eliminación de la Violencia contra las mujeres.

Las actividades desarrolladas han sido muy variadas, desde talleres de manualidades y de juegos, visionado de películas, excursiones, visitas a parques y museos, etc. Asimismo, durante el período estival se ha ofrecido apoyo escolar a los y las menores que lo necesitaban.

- **Ludoteca**, durante el horario de realización de los talleres formativos se oferta un servicio de ludoteca, para facilitar la participación de las mujeres que son madres.
- **Actuaciones y actividades complementarias y de apoyo a la participación:** desayuno/merienda para las participantes; atención socioeducativa; incentivos para la participación (ayuda para transporte, aseo personal, lavandería, ropero, reparto de alimentos básicos, etc...)

En cuanto a los indicadores de gestión de los talleres de apoyo a la inserción sociolaboral CAUCES, es de destacar que mientras el número de mujeres beneficiarias de los mismos se ha mantenido estable respecto al pasado año (75 mujeres frente a las 78 del pasado año 2013), el número de menores que han utilizado el servicio de ludoteca ha experimentado un incremento del 55,93%.

MUJERES PARTICIPANTES SEGÚN RECURSO DE PROCEDENCIA 2014	
S.A.V.G. 24 Horas	0
C.E. Almudena	23
C.E. Carmen Burgos	9
C.E. Gloria Fuertes	10
C.E. Luz Casanova	7

P.M.O.R.V.G. I	10
P.M.O.R.V.G. II	9
C.A.P.S.E.M.	7
Total	75
Desviación respecto al año anterior	-3,85%

MENORES QUE UTILIZAN LA LUDOTECA 2014	
Edad	Menores
< 6 meses	0
De 6 meses a 3 años	30
De 4 a 7 años	29
De 8 a 12 años	28
Mayores de 12 años	5
Total	92
Desviación respecto al año anterior	+55,93%

ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES 2014	
Tipo de actividad	Nº actividades realizadas
Actividades dirigidas a mujeres	74

Actividades dirigidas a menores	46
Actividades familiares	24
Total actividades realizadas	144

B) Actuaciones de fomento de la colaboración interinstitucional e intramunicipal y mejora de la calidad de la intervención.

En relación a la segunda de las líneas de actuación frente a la violencia de género de pareja o ex pareja contempladas en la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015”, se han implementado actuaciones en los siguientes ámbitos:

- Observatorio Municipal contra la Violencia de Género.
- Foro Técnico de Adicciones de la Ciudad de Madrid
- Protocolos de coordinación
- Colaboración con Centros de Atención a la Infancia
- Colaboración con la Dirección General de Deportes
- Formación para profesionales
- Colaboración en investigaciones

El Observatorio Municipal contra la Violencia de Género. Durante 2014 el Pleno del Observatorio se ha reunido en dos ocasiones y se han aprobado propuestas de trabajo realizadas por las dos Comisiones existentes (Comisión de Prevención y Atención a la Violencia en el ámbito de la pareja o ex pareja y Comisión de Prostitución y Trata de Mujeres con fines de Explotación Sexual), vinculadas a la mejora de la atención a las víctimas y al mejor conocimiento de la problemática en nuestro municipio

El día 28 de noviembre se celebró la segunda Edición del “*Premio 25 de noviembre*”, aprobado por el Pleno del Observatorio en sesión de julio de 2013, que fue otorgado a Doña Marta Gómez Casas, periodista que desde 1997 ha trabajado en RNE en diversos programas.

La Unidad de Atención a la Violencia ha participado en las reuniones de trabajo de la Comisión de Violencia de Género del **Foro Técnico de Adicciones de Madrid Salud**. En el contexto de esta Comisión, se organizó una sesión formativa, en la que se explicó las características y funcionamiento de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o ex pareja, junto a las de la Red de Atención a Víctimas de Trata y de Explotación Sexual.

De cara a la mejora de la calidad de la intervención, a lo largo de 2014, se ha trabajado en la mejora, elaboración e implementación de **protocolos de coordinación**:

- *Coordinación con la Unidad de Atención y Protección a la Familia* de Policía Municipal. Se han mantenido reuniones de trabajo de cara a mejorar la coordinación entre ésta y la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o ex pareja. Fruto de estas reuniones, se ha llegado al acuerdo de sistematizar por escrito los procedimientos de coordinación.
- *Coordinación con Servicios Sociales de Atención Social Primaria*. Se han iniciado contactos de cara a actualizar el protocolo de coordinación existente entre éstos y la Red Municipal de Atención a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o ex pareja.

Se han mantenido reuniones con la **red de Centros de Atención a la Infancia** con los objetivos de conocimiento mutuo y de establecer mecanismos de colaboración y derivación. En concreto:

- Reunión del S.A.V.G. 24 Horas con el Centro de Atención a la Infancia IV con los objetivos de conocimiento mutuo y establecer mecanismos de colaboración.
- Realización por parte del equipo técnico del S.A.V.G. 24 Horas del taller *“Nuestras relaciones. Vínculos y buen trato. Claves para la prevención de la Violencia de género”*, dentro de un proyecto de atención grupal del Centro de Atención a la Infancia VII.

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 los Centros de Emergencia de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja hayan podido acceder gratuitamente a las piscinas municipales junto a sus hijos e hijas durante los meses de julio y agosto, acompañadas por profesionales de los Centros.

En total, se han beneficiado de esta colaboración 23 mujeres y 22 menores, resultando muy positivo este tipo de actividades de ocio activo y saludable y la realización de actividades conjuntas madres-hijos/as, de cara a reforzar y mejorar el vínculo materno-filial, en muchas ocasiones deteriorado debido a las situaciones vividas.

En relación con la **formación para profesionales**, destacar la celebración de tres cursos:

> **CURSO “ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO”. PLAN MUNICIPAL DE FORMACIÓN.**

Por segundo año consecutivo, dentro del Plan Municipal de Formación se han organizado dos ediciones de este curso, de 25 horas de duración, dirigido a personal municipal que por su disciplina profesional y puesto de trabajo puede intervenir en la atención a víctimas de violencia de género (profesionales de Servicios Sociales de Atención Social Primaria, CAI, Samur Social, Samur-Protección Social, Madrid Salud, Policía Municipal, etc.).

En total, han recibido esta formación en el año en curso, 32 profesionales (15 en la primera edición y 17 en la segunda).

> IV JORNADA PARA PROFESIONALES: “E-VIOLENCIA DE GÉNERO EN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS”

Por cuarto año consecutivo, en el marco de las actuaciones conmemorativas del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, el 24 de noviembre se organizó una jornada de formación dirigida a profesionales de diversas disciplinas (Trabajo Social, Psicología, Medicina, Derecho, etc.) vinculados/as a la atención a víctimas de violencia de género, así como a personal de Juzgados y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Participaron en la jornada 327 profesionales (296 mujeres y 31 hombres) de Servicios Sociales de Atención Social Primaria, Centros de Atención a la Infancia, Centros de Apoyo a la Familia, diversos Servicios Sociales especializados en la atención a víctimas de violencia de género, otros Servicios Sociales especializados en otros ámbitos de actuación, Madrid Salud, Centros de Salud y Hospitales, UAPF de Policía Municipal, UPAP de Policía Nacional, Asociaciones, Juzgados de Violencia sobre la mujer y otros Juzgados, Turno de Oficio de Violencia del Colegio de Abogados, etc.

> CURSO “GÉNERO E IGUALDAD” PLAN DE FORMACIÓN DEL CIFSE.

La Unidad de Atención ha colaborado en el desarrollo de este curso, dirigido a Policías Municipales, concretamente en el módulo relativo a políticas del Ayuntamiento de Madrid para el fomento de la igualdad, con una sesión sobre la conceptualización de la violencia de género y el funcionamiento y características de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja.

Por último, en cuanto a **colaboración e investigaciones**, señalar la colaboración con estudiantes del Instituto de Trabajo Social de Echirrolles (Francia), para la realización de un estudio comparativo sobre los recursos especializados en violencia de género de España y Francia.

2.1.5. PROGRAMAS CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL Y LA TRATA.

El II Plan contra la Explotación Sexual y la Atención a la prostitución en la ciudad de Madrid, aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 17 de Enero de 2013, se estructura en 4 Áreas de trabajo, para abordar integralmente la explotación sexual (trata y prostitución) en la ciudad de Madrid.

1. De Estudio e Investigación.
2. De Prevención y Sensibilización Social.
3. De Cooperación.
4. De Atención Integral.

El Área 4 Plan está dedicada a consolidar los dispositivos de atención integral a mujeres en situación de prostitución y a poner en marcha nuevos recursos que permitan abordar la realidad de la prostitución masculina en la ciudad de Madrid, con especial atención a la prevención de infecciones de

transmisión sexual y del virus de inmunodeficiencia humana (VIH), facilitando un diagnóstico precoz mediante la oferta de prueba rápida de VIH y facilitando el acceso a centros de tratamiento

o **LA ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE EXPLOTACIÓN SEXUAL.**

Se presta a través de una **red de dispositivos** de atención especializada, integrada por: Unidad Móvil, Centro de Atención Integral “Concepción Arenal” y 10 Plazas de Alojamiento para mujeres víctimas de explotación sexual (prostitución y trata) y sus hijos/as menores a cargo.

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

Como norma general, el equipo de calle contacta e interviene con el 93% de mujeres presentes en las diferentes zonas con presencia de prostitución. Esta cifra ha aumentado respecto al año anterior, ya que el número total de mujeres presentes ha disminuido y por tanto, se accede a casi la totalidad de mujeres presentes en las diferentes zonas del municipio

El total de acercamientos-contacts realizados por la Unidad Móvil a las mujeres en situación de prostitución durante 2014 ha sido de 14.299 frente a los 13.143 del año 2013.

La Unidad Móvil ha atendido a 422 mujeres distintas de forma individual, lo que supone un incremento respecto al año anterior, en el que se atendieron 364 mujeres. Este incremento no implica que haya más mujeres en situación de prostitución, sino que la confianza que ha generado este recurso ha motivado una mayor demanda. Del total de mujeres atendidas, el 16,35% son

españolas (69 mujeres), y el 83,65% son mujeres de origen extranjero (353 mujeres).

Respecto al país de procedencia de las mujeres, el grupo más numeroso continúa siendo el de las mujeres procedentes de Rumania (100 mujeres). El segundo país de origen ha variado respecto a los últimos años situando a Ecuador (87 mujeres) por delante de Nigeria (74 mujeres). Rumania y Nigeria continúan siendo los grupos de intervención con más casos identificados en calle de víctimas de trata con fines de explotación sexual. Se observa que ha aumentado ligeramente el número de mujeres españolas (57 en 2013 frente a 69 en 2014).

País	Nº mujeres	Porcentaje
África	92	21,80
España	69	16,35
Europa del este	118	27,96
Latinoamérica	139	32,94
Otros	4	0,95
Total	422	100%

Por edad, el grupo de mujeres atendidas más numeroso continúa siendo el comprendido entre 25 y 34 años seguido del de 35 a 44 años. Se aprecia la misma tendencia de los últimos años.

Edades	< 24	25-34	35-44	45-54	55-64	> 64
Valor absoluto	62	142	108	54	22	3
Porcentaje	15,86%	36,32%	27,62%	13,81%	5,63%	0,77%

Respecto al año pasado y, aunque casi todos los grupos han sufrido incremento, son especialmente significativos los referentes a la franja de edad de menores de 24 años, que han pasado de 49 a 62, y la franja comprendida entre 45 y 54 años, pasando de 34 a 54 mujeres.

En cuanto a la situación administrativa, se aprecia una subida significativa en el grupo de nacionalidad española o comunitaria, que ha pasado de 188 en 2013, a 238 en 2014. Un 17,54% se encuentra en situación irregular que, no obstante, no supone el grueso de mujeres con las que se interviene en medio abierto.

Situación administrativa	Nº mujeres	Porcentaje
Desconocido	21	4,98%
Nacionalidad Española o Comunitaria	238	56,40%
Otros	12	2,84%
Permiso de Residencia y Trabajo	74	17,54%
Sin Permiso de Residencia y Trabajo	74	17,54%
Sólo Permiso de Residencia	3	0,71%
	422	100%

En relación a la identificación de víctimas de trata con fines de explotación sexual, la Unidad Móvil ha constatado con certeza esta situación en el 10,19% de las mujeres atendidas y ha observado indicios en el 34,36%.

Durante el año 2014 se han prestado 850 atenciones, 205 más que el año anterior. Este aumento está motivado por el incremento de la difusión y visibilización de los dispositivos municipales de atención integral y -por tanto- de la demanda de las mujeres en espacio abierto así como por la consolidación de la confianza en el dispositivo de atención y el equipo profesional.

Demandas	Nº mujeres que hacen esa demanda
Alojamiento/Vivienda	9
Apoyo Psicológico	24
Apoyo Jurídico	72
Ayudas Sociales	51
Denuncia por Delitos	27
Denuncia por Trata	25

Empleo	17
Formación para el Empleo	150
Información general	251
Salud General	114
Salud: Embarazo	45
Salud: ITS	44
Salud: IVE	21
Total	850

Datos comparativos 2013/2014

Contactos	
2013	2014
13.143	14.299
Mujeres atendidas	
2013	2014
364	422

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

Durante el año 2014 el equipo del Centro Concepción Arenal ha atendido a 324 mujeres, de ellas 27 son mujeres españolas, lo que representa poco más del 8% de mujeres que solicitan atención en el Centro. Por tanto, el número mayoritario de mujeres atendidas son de origen extranjero, representando un 92% de las atenciones, equivalente a 297 mujeres extranjeras.

En cuanto al origen de las mujeres que solicitan atención del Concepción Arenal, dos nacionalidades sobresalen respecto a otras: las mujeres nigerianas y mujeres ecuatorianas.

Las mujeres atendidas en el Centro Concepción Arenal se encuentran en tres grupos de edad: de 25 a 34 años, de 35 a 44 años y de 45 a 54 años de edad, siendo el grupo mayoritario el de mujeres entre 35 y 44 años (139 mujeres), aunque también es numeroso el grupo de 25 a 34 años (94 mujeres).

Destacar que en 2014 el mayor porcentaje de mujeres atendidas -por segundo año consecutivo- sigue concentrándose en mujeres entre 35 y 44 años, frente a las mujeres de entre 25 y 34 años que sigue siendo el grupo de más atención desde la Unidad Móvil.

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

Durante el año 2014 se han prestado **4.912 atenciones** cuyo desglose se recoge en la tabla siguiente:

Aula activa	158	3,22%
Empleo	124	2,52%
Interáreas	23	0,47%
Jurídico	838	17,06%
Psicológico	1068	21,74%
Social	1921	39,11%
Talleres grupales	780	15,88%
Total	4.912	100%

El mayor número de atenciones lo concentra el área social (227 más que en 2013). Le sigue en volumen el área psicológica y el área jurídica. El área

psicológica ha superado, por segundo año consecutivo, el número de atenciones jurídicas demandadas por las mujeres (343 más que en 2013).

Se han realizado **780 acciones grupales**: talleres formativos, talleres prelaborales, acceso a herramientas informáticas e Internet, jurídico, etc. Respecto al año anterior, el número de atenciones grupales casi se ha duplicado (393 en 2013 frente a 780 en 2014).

Aula de empleo y Aula activa.

En total, entre el aula activa y el aula de empleo se han realizado 282 atenciones. Un total de 158 en el aula activa y 124 en el aula de empleo. Se han realizado 6 talleres prelaborales: 2 de habilidades sociales y 2 de habilidades laborales básicas y 2 de alfabetización digital.

En los talleres prelaborales han participado en total 31 mujeres, 24 mujeres en los el aula de empleo y 38 en el aula activa.

Formación para el empleo.

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

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha ofrecido a 31 mujeres, 2 itinerarios formativos, que incluyen prácticas en el sector objeto de formación, becados para cada una de ellas durante el desarrollo de los mismos, con objeto de posibilitar y facilitar su realización. Dichos itinerarios han sido los siguientes en 2014:

1. **Itinerario de Auxiliar de Atención a la Dependencia.** 260 horas lectivas, 80 de ellas de prácticas. Del 5 de mayo al 31 de agosto de 2014. Han participado 15 mujeres becadas con 600 euros/mes.

2. **Itinerario de Ayudante de Cocina.** 260 horas. Del 5 de mayo al 31 de agosto de 2014. Han participado 16 mujeres, becadas con 600 euros/mes.

Un total de 34 mujeres del Centro de Atención Integral Concepción Arenal se han beneficiado de los **Programas de Formación en Alternancia (PFA)** con un contrato en prácticas desde el inicio del taller.

Se ha conseguido –además– un aumento del número de mujeres que realizan formación laboral con la Agencia para el Empleo: así, se han formado 34 mujeres en 2014 frente a 18 mujeres en 2013:

- PFA de Costura y planchado 1ª Edición. Han participado 12 mujeres con una beca mensual de 600 euros. Todas han finalizado dicha formación con una duración total de 310 horas.
- PFA de Costura y planchado 2ª Edición. Han participado 15 mujeres con una beca mensual de 600 euros. Todas han finalizado dicha formación con una duración total de 310 horas.
- PFA de peluquería. Han participado 4 mujeres con una beca mensual de 600 euros. La duración total ha sido de 300 horas.
- PFA de Restauración de Muebles. Han participado 3 mujeres con una beca mensual de 600 euros. La duración total ha sido de 225 horas.

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

- a) Abandono de la prostitución. En 2014 el nivel de abandono de la prostitución ha sido del 73,77%. El porcentaje de abandono ha aumentado respecto al año anterior pasando del 64% en 2013 al casi el 74% en 2014

Si desglosamos este dato, el 23% ha consolidado dicho abandono (lleva más de un año fuera de la prostitución), el 30% está en proceso de abandono (lleva más de 6 meses fuera de explotación sexual) y el 20% está en nivel inicial (menos de 6 meses). El 26% no ha conseguido avanzar en este objetivo.

b) Fortalecimiento de la autonomía económica y personal. El 30,25% de las mujeres en intervención en el Centro Concepción Arenal han logrado empleo: 98 mujeres de las 324 atendidas en el 2014, el 28,70% están en búsqueda activa de empleo (un total de 93 mujeres) y un 41,05% no han iniciado todavía esta fase de la intervención (133 mujeres).

c) Mejora de las competencias y capacidades. El 50,62% de las usuarias han mejorado su cualificación profesional. El 17,59% estaban o habían estado -a fecha 31 de diciembre- insertas en procesos formativos y el 31,79% todavía no han podido acceder a recursos formativos. Es decir, al menos el 68% de las mujeres atendidas en 2014 han mejorado o se encuentran mejorando sus competencias laborales, lo que supone un total de 221 mujeres de las 324 atendidas en este año.

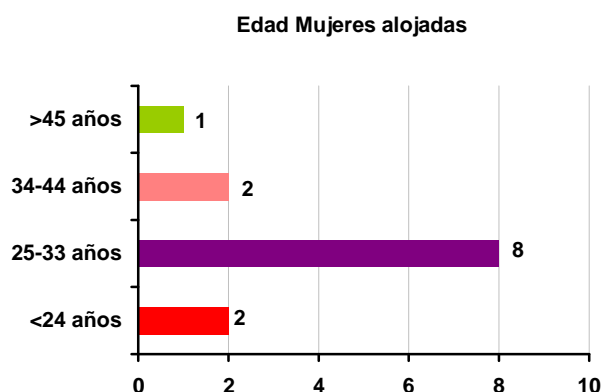
>10 Plazas de Alojamiento para mujeres víctimas de explotación sexual (prostitución y trata) y sus hijos/as menores a cargo.

En 2014 se han valorado un total de 25 casos, de los que finalmente resultaron acogidas 12 mujeres y una menor de 2 años. De las 13 personas alojadas, 2 son españolas (incluida la menor a cargo). Camerún es el país de origen de 3 de las 12 mujeres alojadas. Rumania, Nigeria y España son los otros países de procedencia.

Zonas geográficas de origen Mujeres alojadas



De las mujeres que han estado alojadas, destaca un **grupo de edad** mayoritario: mujeres entre 25 y 33 años (8 de las 12 mujeres acogidas se encontraban en esta franja de edad).



Sólo una mujer tenía una menor a cargo en España, representando –pues– las mujeres sin hijos el 92,31% del total. Sin embargo, tres de las mujeres que han estado acogidas tienen menor a cargo de familiares en sus países de origen.

Las mujeres que han estado alojadas en 2014 tenían **situaciones administrativas** diferentes, habiéndose modificado dicha situación para dos de las mujeres durante la estancia en el recurso. Así, 3 mujeres han solicitado asilo (23.08%), 3 se encontraban en situación irregular en España (23.08%), 2 tenían nacionalidad española (15.38%), 3 régimen comunitario (23.08%), 1 con permiso de residencia (7.69%) y trabajo y otra con permiso sólo de residencia (7.69%).

Tres de las mujeres acogidas en el recurso de alojamiento, se encontraban en situación de trata en el momento del ingreso, mientras que 4 mujeres fueron víctimas de trata en el pasado. Las 6 mujeres restantes se encontraban en situación de prostitución antes de su ingreso en el recurso.

Durante el año 2014 se han realizado un total de **2.431 atenciones**; entendiéndose por “atenciones realizadas”, todas aquellas intervenciones que

se han llevado a cabo con las mujeres desde el momento en que son acogidas en el recurso de alojamiento, sin incluir aquellas atenciones que se llevaron a cabo durante el proceso de evaluación.

Del número total de atenciones por área de intervención, destaca significativamente el área educativa (67.05% de las atenciones), seguida de la jurídica, psicológica y social, tal y como muestra la siguiente tabla:

Atenciones mujeres alojadas	Número	Porcentaje
Educativo	1.630	67.05%
Jurídico	329	13.53%
Psicológico	236	9.70%
Social (alojamiento)	202	8.30%
Talleres grupales	33	1.35%
TOTAL	2.431	

o **ATENCIÓN A LA PROSTITUCIÓN MASCULINA EN LA CIUDAD DE MADRID.**

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

La atención especializada a hombres y mujeres transexuales en situación de prostitución en la Ciudad de Madrid, se presta a través de **dos dispositivos**: La Unidad Móvil y el Centro de Atención Sociosanitaria.

> Unidad Móvil.

La Unidad Móvil cuenta con un equipo integrado por Trabajadores Sociales y Educadores para la Salud.

Las intervenciones se realizan mediante la incursión de profesionales a pie en los distintos lugares y espacios utilizados por los hombres en situación de prostitución. La mayoría de estos lugares y espacios se localizan en la almendra central de la ciudad. En este caso la Unidad Móvil no precisa de vehículo para el desplazamiento ni intervención de los profesionales.

Sin embargo, en el caso de la prostitución transexual el equipo sí que precisa de vehículo para realizar las intervenciones puesto que los escenarios de calle aumentan y se encuentran diversificados por toda la ciudad.

En 2014 se han atendido a 2.237 personas diferentes y realizado un total de 19.012 acercamientos-contactos. De las personas atendidas, más de la mitad han sido hombres en prostitución (52%), seguido por mujeres transexuales (28%) y clientes de prostitución masculina y transexual (20%).

Indicador	Enero-Diciembre
Nº de contactos-acercamientos	19.012
Nº de personas atendidas	2.237
Nº material preventivo distribuido	44.861

En calle se han atendido a 159 **mujeres transexuales** nuevas y 1.162 mujeres transexuales en seguimiento a lo largo del 2014 y se han efectuado 3.557 acercamientos-contactos.

Las mujeres atendidas en este escenario son mayoritariamente extranjeras, -de origen latinoamericano (92,45%)-. Destaca Ecuador (55,35%) seguido por Colombia (8,18%), Brasil (6,92%), Argentina y El Salvador (3,14%), Nicaragua, Panamá, Puerto Rico y República Dominicana (1,89%), Costa Rica, Chile, Perú y Venezuela (1,26%) y Honduras y Cuba (0,63%). También encontramos mujeres transexuales procedentes de países africanos como Marruecos (0,63%) y de Europa del Este -Rumania- (0,63%). Las mujeres españolas representan el 6,29%.

Respecto a la edad encontramos a mujeres con una edad comprendida entre los 36-45 años (48%), seguidas de aquellas con edades que oscilan entre los 25-35 años (43%), mayores de 45 años (5%) y otras entre 18-24 años (4%).

La situación administrativa de las mujeres en este escenario es predominantemente irregular (57,86%) respecto a la regular (41,51%). Un número importante ha obtenido la nacionalidad española.

Un total de 504 personas ha recibido información sobre el programa de atención municipal a la prostitución masculina y transexual. Asimismo, se han distribuido de forma gratuita 17.580 preservativos y lubricantes en 1.298 acercamientos-contactos. Además, se ha realizado 424 derivaciones a diferentes servicios, entre ellos los relacionados con formación, salud y bienestar (33,491%), al Centro Sanitario Sandoval (19,575%) y al servicio de prueba rápida de VIH (16,038%).

El resto de derivaciones que se han realizado por parte del equipo de la Unidad Móvil ha sido a centros hospitalarios para acceso al tratamiento antirretroviral o acceder a la Unidad de Trastorno de Identidad de Género para el proceso transexualizador (10,613%), a servicios de atención legal como CEAR para recibir información de cómo regular su situación administrativa (9,198%), a Centros de Servicios Sociales para temas de empadronamiento y RMI (7,547%) y a servicio de atención psicológica (3,538%).

El Programa municipal de Atención a la Prostitución Masculina y Transexual con los **hombres en calle**, ha priorizado la reducción de daños, intentando mitigar los riesgos que entraña la prostitución y facilitar otros recursos municipales para dar respuesta a sus necesidades y demandas así como cubrir sus necesidades básicas (recursos sanitarios públicos para el diagnóstico/tratamiento de infecciones de Transmisión Sexual (ITS) y servicios sociales municipales como comedores sociales y albergues).

Se han realizado un total de 1.152 acercamientos-contactos y se ha atendido a 102 personas diferentes nuevas, además de 252 hombres en seguimiento. La mayoría procede de Europa del Este (80,39%), concretamente de Rumania (72,55%) y Bulgaria (7,84%); seguido de España (12,75%), África (4,90%) -concretamente Marruecos-. Y Latinoamérica (1,96%) -concretamente de Brasil (0,98%) y Cuba (0,98%).

Respecto a los datos de 2013, el número de hombres españoles en calle ha aumentado hasta duplicarse, mientras que el volumen de hombres procedentes de Europa del Este –Rumania- y África –Marruecos- ha bajado ligeramente.

Respecto a la edad de los hombres atendidos esta se sitúa en la franja comprendida entre los 25-35 años (56%), seguido de la de 18-24 años (41%) y la de 36-45 años (3%). Comparando este dato con los obtenidos el año anterior, la edad de los hombres en prostitución en calle desciende ligeramente.

En relación a la situación administrativa, la mayoría es regular (91,2%) frente a una minoría cuya situación es irregular (3,9%). Aquellas personas cuya situación administrativa es desconocida para el equipo ha supuesto un 4,9%.

Respecto a las personas demandantes de prostitución, la Unidad Móvil, ha atendido un total de 98 personas nuevas diferentes y realizado 557 acercamientos-contactos.

La media de edad de demandantes en este escenario es más avanzada que en el resto. Cerca de la mitad de los clientes tenía una edad comprendida entre los 61 y 70 años (45%) seguidos de 51-60 años (31%), 41-50 años (16%), mayores de 70 años (6%) y una clara minoría de clientes más jóvenes entre 31-40 años (2%). Los clientes entre 41-50 parecen haber aumentado. La nacionalidad es en su mayoría española (89,80%) seguido de la de Europa, Latinoamérica (7,14%) y Europa Occidental (3,06%). Esta tendencia sigue la del año anterior.

La Unidad Móvil ha distribuido en calle a lo largo de 2014 un total de 7.156 preservativos y lubricantes (4.074 a hombres en prostitución en 419 acercamientos-contactos y 3.082 a clientes).

A través de la Unidad Móvil se ha facilitado algún tipo de información sobre el Programa al menos en 216 ocasiones, tanto a hombres en prostitución como a demandantes en calle. Se han realizado 163 derivaciones; más de la mitad se realizaron al Centro Sanitario Sandoval (52,8%) para la realización

de pruebas diagnósticas de ITS así como su tratamiento. También se han realizado derivaciones a talleres de formación grupal del Programa (17,8%) en los que se forma en aspectos relacionados con el cuidado de la Salud, prevención de ITS y reducción de daños en consumidores de drogas.

También se han realizado derivaciones al Servicio de Prueba Rápida de VIH (SPRVIH) (17,2%), donde de forma confidencial y gratuita, se ofrece un diagnóstico de VIH en 20 minutos a través de fluido oral. Le siguen en importancia las derivaciones al servicio de asesoramiento legal (6,1%), donde un abogado voluntario ofrece información legal de forma gratuita (la mayoría en relación a tramitación de permiso de residencia, tramitación de documento de identidad o denuncias por robos o agresiones) y a Servicios Sociales (5,5%) para la solicitud de diversas ayudas o recursos sociales tales como albergues o comedores.

Desde la **intervención de la Unidad Móvil en sauna**, se ha facilitado el acceso a diversos recursos sanitarios donde poder realizar la prueba de anticuerpos de VIH de manera gratuita y confidencial, contribuyendo así al diagnóstico precoz del VIH así como de diversas ITS.

La edad de los hombres atendidos en este escenario ha descendido en comparación con los datos obtenidos el año anterior. En las actualidades prácticamente todos tienen una edad inferior a 35 años.

En sauna se ha atendido a un total de 109 hombres nuevos en prostitución en sauna (además de 576 hombres en seguimiento) y realizado 2.078 acercamientos-contactos.

El lugar de origen de los hombres en prostitución en este escenario ha sido en primer lugar Latinoamérica (48,62%), concretamente Brasil (18,38%), Venezuela (11,93%), República Dominicana (5,50%), Cuba (5,50%),

Colombia (3,67%), Paraguay (1,83%), Ecuador (1,81%). Le siguen aquellos hombres procedentes de España (26,61%), Europa del Este (13,76%), concretamente de Bulgaria (7,34%) y Rumania (6,42%). Finalmente, encontramos a hombres procedentes de África (11,01%), en concreto de Marruecos (8,26%) y Senegal (2,75%).

La edad de los hombres atendidos en sauna se concentra entre los 25-35 años (62,39%), 18-24 años (36,7%) y por último 36-45 años (0,91%). La edad de los hombres nuevos atendidos en este escenario ha descendido en comparación con los datos obtenidos el año anterior. En la actualidad prácticamente todos tienen una edad inferior a 35 años.

La situación administrativa de los hombres atendidos en sauna es principalmente regular (53,2%) frente a la irregular (40,4%) y existe un pequeño grupo cuya situación es desconocida para los profesionales de la Unidad Móvil (6,4%).

Respecto a los demandantes, se han atendido a 249 clientes y realizado 653 acercamientos-contactos.

En comparación con el año anterior, la media de edad de los demandantes de prostitución ha aumentado: un poco menos de la mitad de los demandantes de prostitución atendidos en sauna gira en torno a la franja de los 51-60 años (43%); los demás se reparten de la siguiente manera: 61-70 años (31%), 41-50 años (20%), 31-40 años (5%) y mayores de 70 años (1%).

La procedencia de los clientes en sauna ha sido mayoritariamente de España (69,88%), seguido de Europa Occidental (24,10%), Asia (3,21%), Latinoamérica (1,61%) y Estados Unidos (0,80%). El resto resultaron tener una procedencia desconocida para el equipo profesional (0,40%). El

volumen de españoles han descendido ligeramente en contraste con los datos de 2013, sin embargo han aumentado los clientes procedentes de diversos países de Europa Occidental pasando de un 16,34% en 2013 a un 24,10% en 2014.

A través de la labor realizada por el equipo de educadores de calle de la Unidad Móvil, se facilitó información sobre el Programa al menos en 354 ocasiones tanto a hombres en prostitución en sauna como a sus clientes.

Se han distribuido 8.090 preservativos y lubricantes gratuitamente al menos entre 815 personas.

Las derivaciones realizadas desde la Unidad Móvil en sauna han sido principalmente al Centro Sanitario Sandoval (45,1%), seguido del Servicio de Prueba Rápida del VIH (40%), a talleres de formación grupal (11,2%), al servicio de atención psicológica (1,4%), al servicio de asesoría legal (0,9%) y a Servicios Sociales (0,9%). Estas derivaciones responden las dudas e inquietudes que los usuarios del Programa tienen respecto a su estado serológico así como su preocupación por la salud sexual.

A lo largo de 2014, **la Unidad Móvil atendió en locales** a 105 hombres (462 hombres en seguimiento) y realizó 1.474 acercamientos-contactos.

La procedencia de los hombres en prostitución en este escenario es la siguiente: países Latinoamericanos (65,71%). Destaca el descenso de hombres procedentes de Brasil pasando del 40,24% de 2013 al 17,59% en el 2014. Aumenta el volumen de hombres procedentes de Colombia (12,04%), Paraguay (6,48%) y República Dominicana (4,63%). El grupo de hombres españoles ha pasado a ser el segundo más numeroso en los locales de ocio nocturno. Su volumen ha experimentado un incremento que duplica el

número de casos en apenas un año, pasando del 8,22 % en 2013 al 20% en 2014. Los países africanos representan el (6,67%), ha disminuido su presencia en estos locales a lo largo de este año. Destaca el descenso de aquellos procedentes concretamente de Marruecos (0,93%) y el aumento de los hombres nacidos en Senegal (5,56%).

En relación a la edad de los hombres atendidos en este escenario, más de la mitad de los hombres tienen una edad comprendida entre los 18-24 años (53%), seguidos de aquellos entre 25-35 años (45%) y 36-45 años (2%). En comparación con los datos obtenidos el año anterior podemos afirmar que los hombres en prostitución en locales son más jóvenes, ya que más de la mitad tenían una edad inferior a los 24 años.

La situación administrativa de los hombres atendidos en locales es mayoritariamente irregular (66,7%) frente a la regular (33,3%). Esta realidad varía del año anterior donde lo más frecuente era encontrar hombres con situación administrativa irregular.

Desde la Unidad Móvil, se facilitó información sobre el Programa en 236 ocasiones tanto a hombres en prostitución como sus demandantes.

Asimismo, se han facilitado 6.435 preservativos y lubricantes de forma gratuita entre al menos 586 personas.

Se han realizado derivaciones a diversos recursos entre los que destacan el Centro Sanitario Sandoval (37%) para realizarse pruebas diagnósticas y tratamiento de Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS), seguido del Servicio de Prueba Rápida de VIH (SPRVIH) del Programa (33%), talleres de formación y capacitación grupal del Programa (12%), centro Hospitalario generalmente a través del servicio de urgencias (6%). Otras derivaciones fueron realizadas al servicio de asesoría psicológica (6%), algún tipo de Servicios Sociales (4%) y por último al servicio de asesoramiento legal (2%).

En 2014 se han atendido en **pisos privados** a **18 mujeres transexuales**, 60 mujeres en seguimiento y realizado 292 acercamientos-contactos.

La totalidad de las mujeres transexuales atendidas en este escenario son de origen latinoamericano siendo Panamá y Brasil los países más representativos con un 21,05% cada uno, seguidos de Argentina, Venezuela y Colombia y Ecuador.

Respecto a la edad, en primer lugar se sitúan las mujeres entre los 25-35 años (38,88%), seguidas de las mujeres entre 36-45 años (27,78%). La presencia de mujeres de entre 18-24 años es del (16,67%) y mayores 45 años es menor (16,67%).

La situación administrativa de las mujeres transexuales en este escenario suele ser irregular (61,1%) frente a las regulares (38,9%).

Desde el Programa municipal, se ha facilitado información a 44 mujeres sobre los diferentes servicios de atención a la prostitución masculina y transexual del Ayuntamiento de Madrid y se han derivado todos aquellos casos que han requerido pruebas sanitarias y aquellos que han demandado la resolución de dudas legales.

Se han facilitado en este escenario un total de 1.935 preservativos al menos en 73 acercamientos-contactos.

Se ha derivado a 45 personas a diferentes servicios: al Centro Sanitario Sandoval tras valorar la necesidad de la realización de una serología completa para descartar ITS (31,11%), a los grupos de formación o talleres (22,22%) y a Servicios de atención legal (17,78%), puesto que en este escenario la situación administrativa irregular es más elevada que en otros y

tienen la necesidad de conseguir el permiso de residencia en España. Algunas mujeres han sido derivadas a servicios como CEAR, el programa de atención LGTB de la Comunidad de Madrid o al servicio de asesoría legal. En este escenario se ha intervenido con nacionalidades que tienen posibilidad de obtención de asilo por las situaciones vividas en sus países de origen. El resto de derivaciones han sido al servicio de PRVIH (11,11%), a centros hospitalarios (8,89%) para el acceso a tratamiento antirretroviral o acceder a la Unidad de Trastorno de Identidad de Género para el proceso transexualizador en Ramón y Cajal, Centros de Servicios Sociales (6,67%) para gestiones como empadronamiento o CAD y/o para recibir atención psicológica (2,22%).

En 2014 la Unidad Móvil ha intervenido en dos **pisos de prostitución masculina** gestionados por terceras personas.

Se han atendido a 84 hombres nuevos en prostitución en pisos, además de 20 que se encontraban en seguimiento, habiendo realizado 451 acercamientos- contactos.

Respecto a la zona geográfica de procedencia de los hombres atendidos en pisos, la mayor parte proviene de países latinoamericanos (67,86%): Brasil (34,52%), Colombia (13,10%), Venezuela, (10,71%), Paraguay (4,76%), Argentina (2,38%), Ecuador (1,19%) y Perú (1,19%). Se aprecia una ligera disminución de hombres latinoamericanos respecto al año anterior. España representa un 20,24%: los hombres españoles siguen teniendo la misma representatividad en pisos que en 2013. Los países Africanos suponen un 3,57% encabezados por Marruecos (2,38%) seguido de Senegal (1,19%). Su número es inferior al año anterior. Europa del Este representa el (3,57%): en su totalidad se trata de hombres provenientes de Rumania. Su presencia en

este escenario es similar a la del año anterior. Se desconoce la nacionalidad de un pequeño grupo de hombres que supone el (4,76%).

La franja de edad predominante de edad es de 18-24 años (82%) seguida del grupo cuya edad oscila entre 25-35 años (18%).

La situación administrativa de estos hombres es mayoritariamente regular (64,3%) seguidos de irregulares (21,4%).

La Unidad Móvil en este escenario, ha facilitado información del Programa en 96 ocasiones.

Asimismo, fueron facilitados gratuitamente 3.620 preservativos y lubricantes entre -al menos- 97 personas.

Las intervenciones no sólo permitieron facilitar información sino realizar derivaciones a diversos recursos socio-sanitarios. Entre ellos, destacan mayoritariamente aquellos recursos sanitarios donde realizar pruebas de detección de VIH y otras ITS: en primer lugar el Servicio de Prueba Rápida de VIH del Programa (47%), seguido del Centro Sanitario Sandoval (43%).

La Unidad Móvil también interviene **en escenarios virtuales**, entendidos éstos como todos aquellos canales a través de los cuales se ponen en contacto las personas en prostitución y sus demandantes, sin necesidad de que ambos estén presentes en un espacio común.

En la actualidad existen portales en castellano exclusivos para mujeres transexuales. En dichos portales las mujeres se publicitan a través de fotografías e incluso vídeos.

Respecto de las mujeres transexuales, la Unidad Móvil ha atendido a 430 mujeres nuevas, 31 mujeres en seguimiento y realizado 1.058 acercamientos-contactos en 2014.

Se ha derivado a algunas mujeres al Centro de atención socio-sanitario para recoger material preventivo y recibir información sobre los diferentes servicios que ofrece el Programa de Atención. Durante 2014, 452 mujeres han recibido información en portales de Internet.

De las mujeres transexuales atendidas, 141 han sido derivadas a diferentes servicios: servicio de prueba rápida de VIH (89,362%), talleres de formación sobre temas de salud y bienestar (1,418%), a servicios de atención legal (2,128%), al Centro Sanitario Sandoval (2,128%), a servicios de atención psicológica (1,418%), servicios sociales (0,709%) y centros hospitalarios (2,837%).

Este año se han incrementado las intervenciones en este escenario virtual en relación con los **hombres**, pasando de 431 hombres atendidos en 2013 a 759 hombres nuevos (1.571 hombres en seguimiento) en 2014.

Las derivaciones realizadas desde este escenario, en su mayoría fueron dirigidas al Servicio de Prueba Rápida del Programa (78,07%), seguido de derivaciones al Centro de atención (16,35%) y a los talleres de formación del Programa (5,58%). Además, se facilitaron un total de 2.268 informaciones sobre el Programa de atención a la prostitución masculina y transexual.

> Centro de Atención Sociosanitaria.

El Programa cuenta con un Centro de Atención socio-sanitaria dirigido a trabajar estas áreas con los/as usuarios/as en un entorno de seguridad y confidencialidad.

En 2014 se han atendido a 332 personas. De ellas la mitad, eran mujeres transexuales (50,90%) y la otra hombres (49,09%). Asimismo, de la mitad de las personas que accedieron al Centro, 163 resultaron ser nuevas (48,50%) y 169 fueron usuarias en seguimiento (51,50%).

Indicador	Enero-Diciembre 2014
Nº de personas atendidas	332 (163 nuevas y 169 en seguimiento)
Nº de acompañamientos realizados	87
Nº de derivaciones	211
Pruebas rápidas de VIH	45
Material preventivo entregado	9.050
Personas que recibieron Servicio de Counselling	91
Nº de personas participantes en formación grupal	206

En 2014 han sido atendidos en el Centro **163 hombres**, de los cuales 90 resultaron ser nuevos para el programa y 73 estaban en seguimiento. En total desde el Centro se realizaron 387 atenciones.

Respecto a los datos de los hombres nuevos atendidos en el Centro este año la edad oscila entre los 25-35 años (50%), seguidos de aquellos entre 18-24 años (36%) y 36-45 años (14%). En comparación con los datos obtenidos en el Centro el año anterior, comprobamos como han aumentado las edades comprendidas entre los 36-45 años mientras que el grupo que más accede al Centro continua teniendo entre 25-35 años.

En cuanto al lugar de procedencia, casi la mitad de los hombres nuevos atendidos en el Centro eran de Latinoamérica (47,78%). Destacan entre otros países, Brasil (12,09%), Venezuela (12,09%), Colombia (7,69%) y México (4,40%). A este grupo le siguen aquellos hombres nacidos en España (36,67%), Europa del Este (13,33%), concretamente en su mayoría procede de Rumania (12,09%) y Bulgaria (1,10%). Por último, también han accedido al Centro hombres procedentes de África (2,22%), concretamente procedentes de Senegal (1,10%) y Marruecos (1,10%).

La situación administrativa de los hombres atendidos en el Centro fue mayoritariamente regular (85,6%) frente a la irregular (14,4%).

En 2014 se han atendido en el Centro de Atención socio-sanitaria a 169 **mujeres transexuales**, de las cuales 71 eran nuevas para el Programa y 98 eran de seguimiento. Se han realizado 364 atenciones a mujeres transexuales en prostitución en la ciudad de Madrid.

Con respecto a la edad de las usuarias observamos que la franja entre 25-35 años (48%) es la más numerosa, seguida de las mujeres con edad entre 36-45 años (37%), 18-24 años (11%) y mayores de 45 años (4%).

La nacionalidad de las usuarias nuevas que han accedido al Centro ha sido mayoritariamente latinoamericana (86%). Los países más representativos han sido Ecuador (27,78%), Brasil y Colombia (11,11%), seguidos de Argentina (9,78%). Las mujeres procedentes de África, concretamente de Marruecos han representado un 3% y las españolas un 11%.

En relación a la situación administrativa de las mujeres transexuales atendidas en el Centro, es regular (66,2%) e irregular (33,8%).

2.1.6. ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO EN COLABORACIÓN INTITUCIONAL Y PARTICIPACIÓN EN GRUPO DE TRABAJO SUPRADEPARTAMENTALES.

La perspectiva de género en el planeamiento.

La “Estrategia para la Igualdad de Oportunidades 2011-2015 entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid” incorporó el objetivo del fomento de la perspectiva de género en el planeamiento y en la ejecución de las nuevas operaciones urbanas.

El urbanismo, la forma en que se planifican y diseñan las ciudades, no suele considerarse desde el punto de vista del género. Sin embargo, parece evidente que hombres y mujeres viven de forma diferente la ciudad: sus recursos, sus obligaciones, su situación en el espacio social se plasma en el espacio físico, que es sostén y límite de toda acción. Los modelos de ciudad y las tipologías urbanas tienen un impacto diferencial sobre su calidad de vida.

Durante 2014 hemos seguido participando en la mesa de género de la Revisión del Plan General de Ordenación Urbana, en cuya documentación se incluye la Guía de Género y Planeamiento, el acta la reunión extraordinaria de la mesa de género y urbanismo así como la comunicación “Hacia una ciudad planificada con perspectiva de género: 10 años de políticas municipales de igualdad en la ciudad de Madrid” del Congreso Urbanismo y Género, Ciudad en Construcción organizadas por el Ayuntamiento de Málaga¹.

¹ Congreso Urbanismo y Género, Ciudad en Construcción organizadas por el Ayuntamiento de Málaga. Se puede acceder a ella en la página del catálogo de Perséfone. Ediciones electrónicas de la AEHM. La referencia concreta de esta publicación es: http://www.aehm.uma.es/persefone/Ciudad_ISBN.pdf

Participación en el proyecto Citykitchen que lleva a cabo Intermediae, que estudia procesos de participación en el contexto cultural y el entorno urbano, con el objetivo de generar nuevas herramientas para la colaboración entre los ciudadanos, la administración y los profesionales de diferentes ámbitos.

Colaboración con el taller organizado por el Consejo de las Mujeres, Espacio vital y mujeres mayores, Taller para repensar la ciudad de Madrid desde la perspectiva de género y generación celebrado el 6 de noviembre.

Este año es el primero en que se designa desde la Dirección General de Igualdad a una persona como interlocutora para participar con otras Áreas municipales en la organización de la parte institucional del Congreso Nacional de Medioambiente. Si bien, hemos asistido en anteriores ediciones a las sesiones técnicas y/o grupos de trabajo que desde el Ayuntamiento se han organizado en el marco de CONAMA.

La OMS en su programa mundial de Ciudades Globales Amigables con las personas mayores, establece que el género es uno de los factores determinantes que debe ser considerado desde la perspectiva del ciclo vital, reconociendo que las personas mayores no constituyen un grupo homogéneo y para aportar la experiencia de la Dirección General de Igualdad nos incorporamos a los grupos constituidos para elaborar el diagnóstico de la ciudad de Madrid como ciudad participante en dicho programa.

La participación del Departamento en los Planes de Barrio.

Los Planes de Barrio son programas de intervención territorial que, desde la participación activa de la ciudadanía en su diseño y gestión, desarrollan programas sociales, adecuados a las actuales necesidades de la población,

en aquellos barrios que precisan de actuaciones preferentes para avanzar en orden al reequilibrio territorial y social de la ciudad.

En 2014 los Distritos participantes fueron 12 : Carabanchel, Centro, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Hortaleza, Latina, Moratalaz, San Blas-Canillejas, Tetuán, Usera, Vallecas Puente y Villaverde. Con un total de 21 Planes de Barrio entre todos estos distritos.

El número total de actuaciones es de 101 que a su vez se implementan con varias acciones dentro de cada una de ellas, y el grado de ejecución de cada una de las actuaciones ha sido de más del 90 %.

Estas actuaciones se desarrollan en el marco de los Programas de Empoderamiento, Concienciación y Prevención de la Violencia de Género en el ámbito educativo que la Red de Agentes de Igualdad desarrolla en los Distritos y por los Espacios de Igualdad existentes en los Distritos que tienen Planes de Barrio en lo que respecta a las líneas de empoderamiento y concienciación en este último caso.

Además en el 2014 se han evaluado 12 actuaciones, 1 por distrito, con una valoración muy alta por parte de la ciudadanía.

En la actualidad, hay 26 planes de barrio y 13 distritos (a los anteriormente citados hay que sumar el distrito de Villa de Vallecas) implicados en la ejecución de actuaciones en materia de igualdad de oportunidades.

El 16% de las actuaciones por eje en los 26 planes en vigor, son del eje MUJER, donde se desarrollan actividades en los distritos en los diferentes ejes: empoderamiento, concienciación, prevención de VG y concienciación para el cambio de actitudes.



Departamento de Inmigración

**Dirección General de
Igualdad de Oportunidades**

2.2. DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN.

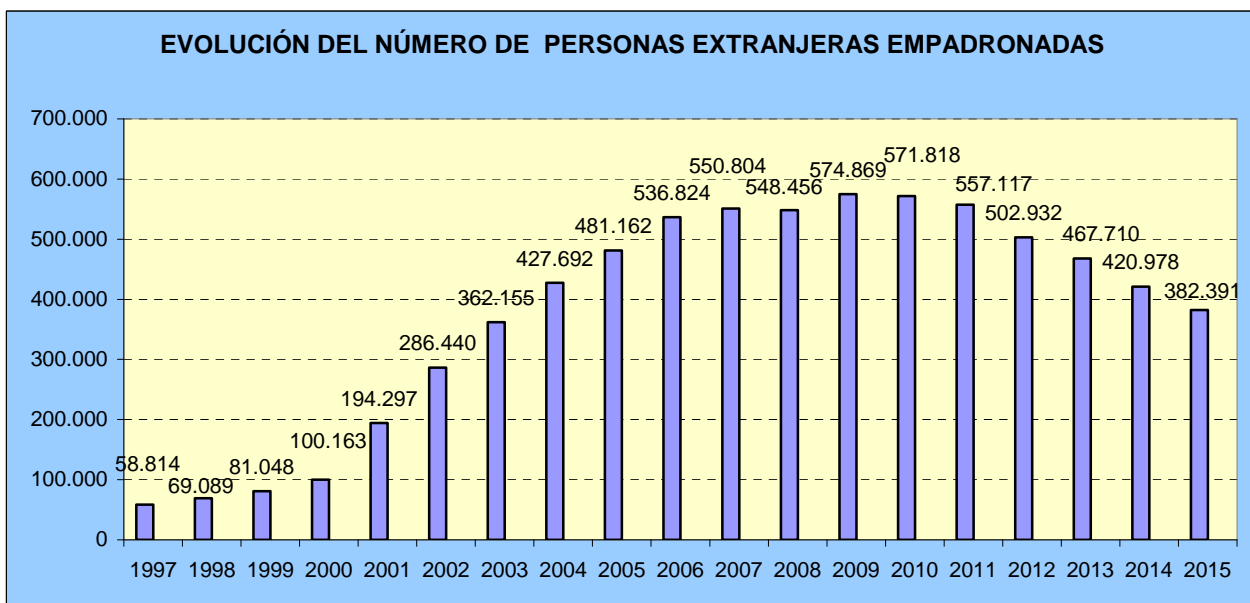
El Departamento de Inmigración, tiene asignadas las siguientes funciones:

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

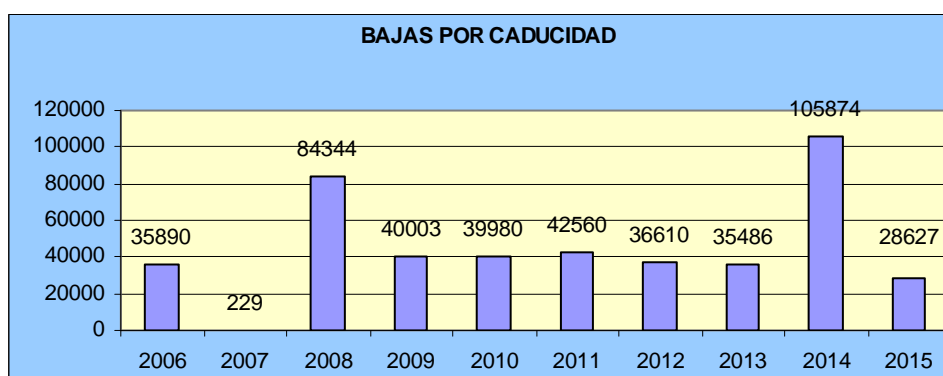
2.2.1. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL COLECTIVO EXTRANJERO EN MADRID.

Personas de origen extranjero empadronadas.

El municipio de Madrid ha contado en 2014 con 382.391 personas extranjeras empadronadas, esto es, el 12,14% del total de su población. Se ha producido un descenso en 38.587 inscripciones de personas extranjeras respecto a 2013. Este descenso progresivo se observa desde 2009, tal y como se recoge en el gráfico siguiente:



El artículo 16 de la Ley 7/1985 de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local modificado por la L.O. 14/2003 de 20 de noviembre establece que los ciudadanos extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente han de renovar su inscripción en el padrón cada dos años. En caso de no proceder a la renovación, se acordará la caducidad de la inscripción. La aplicación de esta normativa ha supuesto la baja de 449.603 inscripciones desde 2006.

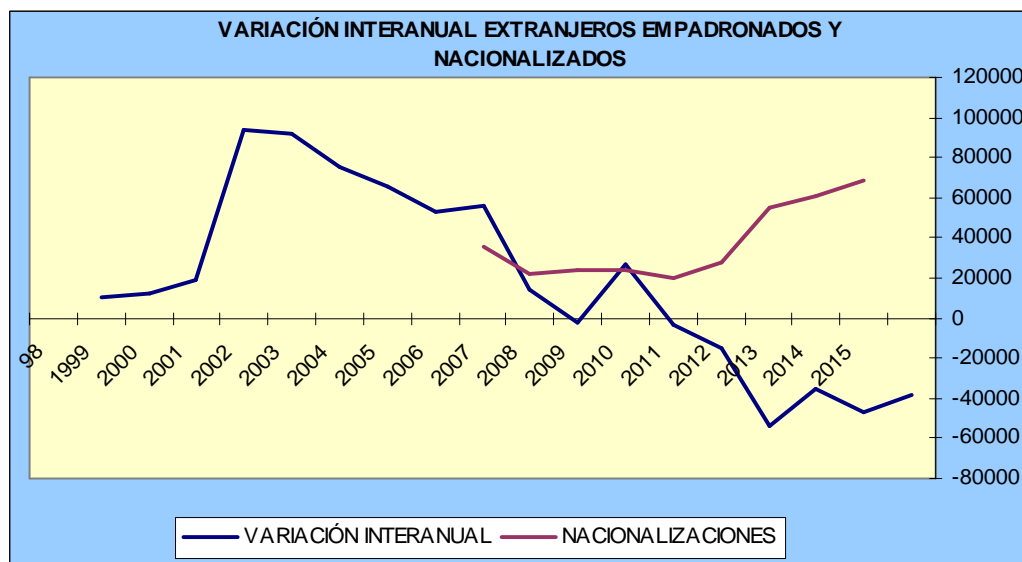


A la vista de estos datos, parecería fácil concluir que el extranjero decide retornar o migrar a otros países por la falta de oportunidades en España. No obstante, para analizar el impacto sociodemográfico de la inmigración en

Madrid es necesario conocer otros datos demográficos, especialmente, las nacionalizaciones y el número de personas inscritas nacidas fuera de España.

En 2014, se encontraban inscritas en el padrón 355.965 personas nacionalizadas, de las cuales 68.740 obtuvieron la nacionalidad española durante este año.

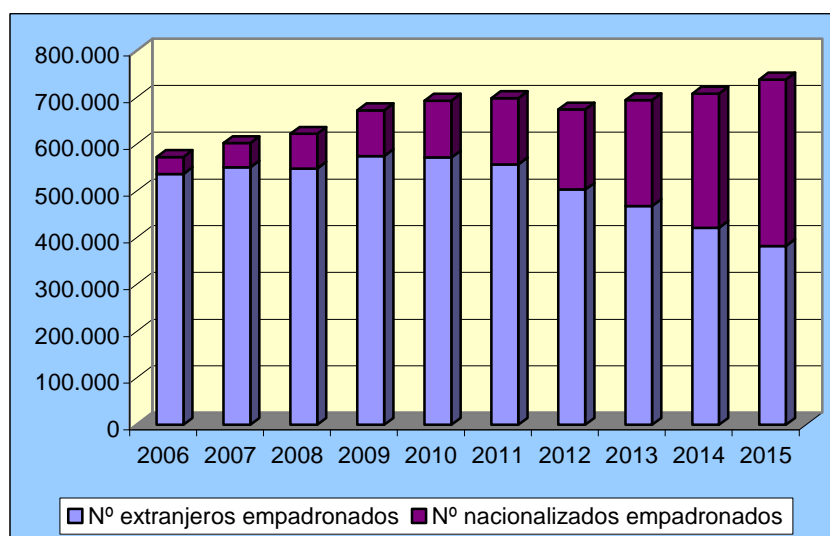
Desde 2010, se advierte una relación inversamente proporcional entre el número de inscripciones de personas nacionalizadas españolas anualmente y la variación interanual en el Padrón Municipal del número de personas extranjeras. Así, en el gráfico se observa como el descenso en el número de personas inscritas cada año en el padrón se corresponde con el número de personas que han obtenido la nacionalidad española.



Respecto al número de personas empadronadas nacidas fuera de España, con independencia de su nacionalidad, asciende a 609.1022 personas, el 19,3% de la población.

Por tanto, en Madrid, a pesar de las bajas por caducidad y la disminución en la llegada de personas inmigrantes, la representación de las personas de

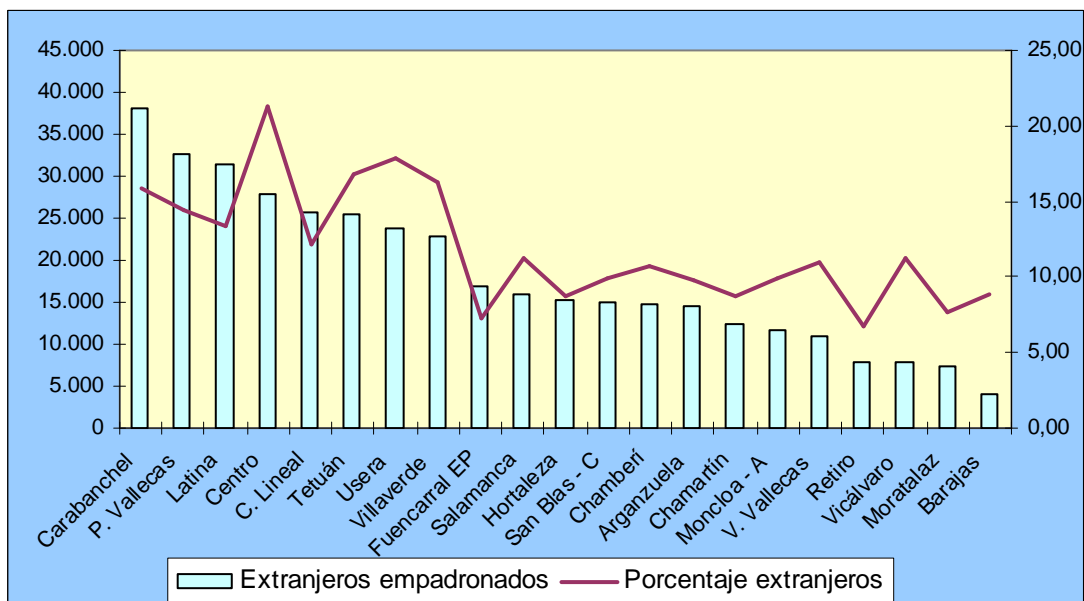
origen extranjero empadronadas teniendo en cuenta ambos factores (nacionalidad extranjera y nacionalidad española adquirida por año) se mantiene por encima de las 700.000 personas y refleja una estabilidad en el porcentaje de personas de origen extranjero que, en 2014 suponen el 23,44% de la población madrileña.



Población extranjera por Distritos.

La mayor concentración de la población extranjera corresponde, en términos absolutos, a los distritos de Carabanchel (38.105), Puente de Vallecas (32.551), Latina (31.423), Centro (27.969), Ciudad Lineal (25.696) y Tetuán (25.400).

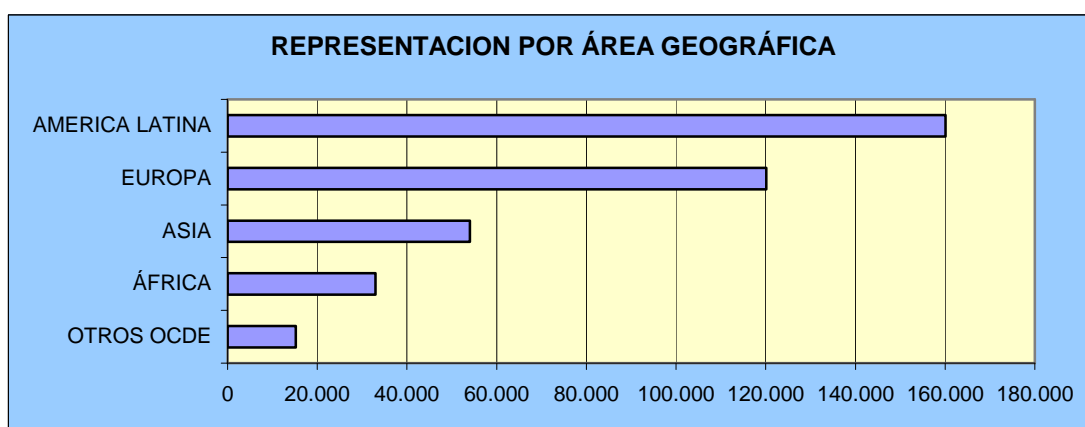
En términos relativos, los distritos con mayor representación porcentual de personas extranjeras son Centro (21,6%), Usera (17,90%), Tetuán (16,79%), Villaverde (16,26%) y Carabanchel (15,82%).



Perfil de la inmigración madrileña.

Representación por zonas geográficas

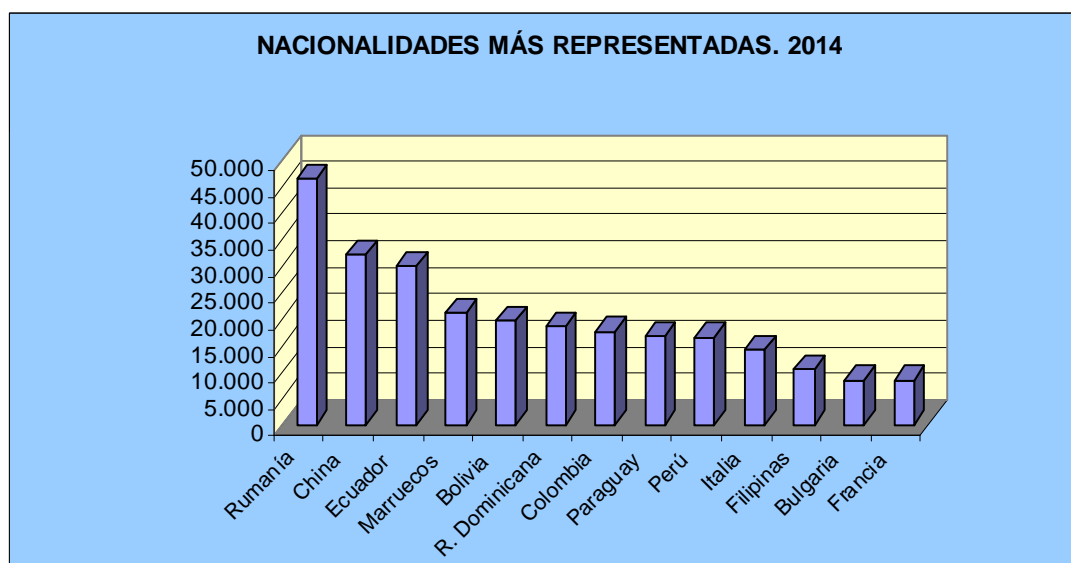
La zona geográfica con mayor representación en 2014, al igual que en años anteriores, sigue siendo América Latina cuya población representa el 41,86% de las personas extranjeras inscritas en el Padrón.



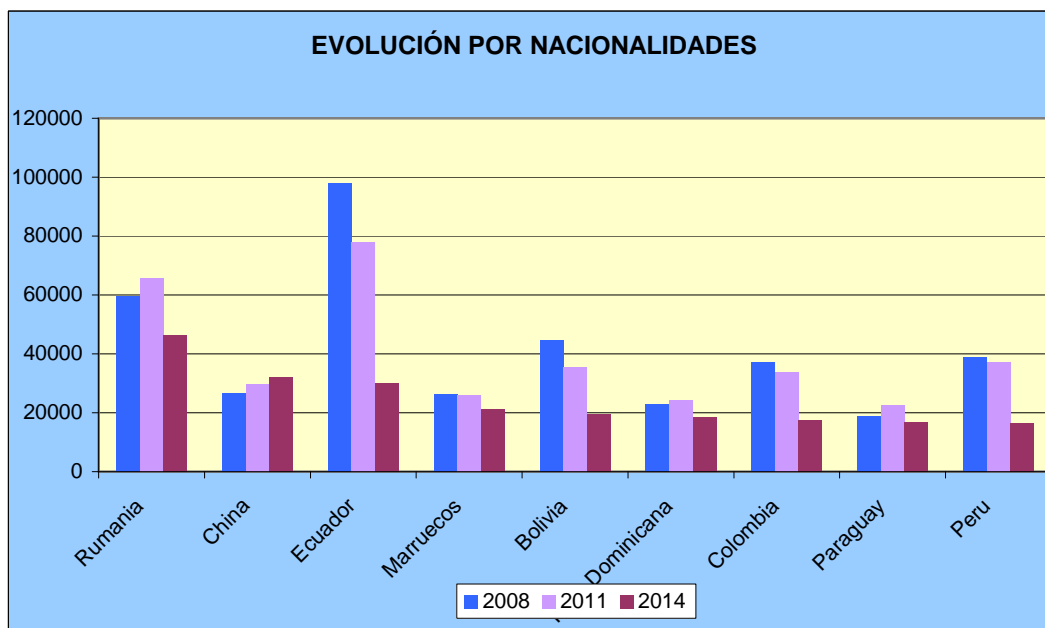
Entre los países latinoamericanos, Ecuador, Bolivia y República Dominicana son las naciones con mayor representación.

Europa es el segundo continente más representado (31,41% del total). Rumania supone el 38,63% de las personas europeas inscritas en el Padrón y es el país más presente en Madrid con el 12,13% del conjunto de la población extranjera empadronada.

Las nacionalidades más significativas figuran en el siguiente gráfico:

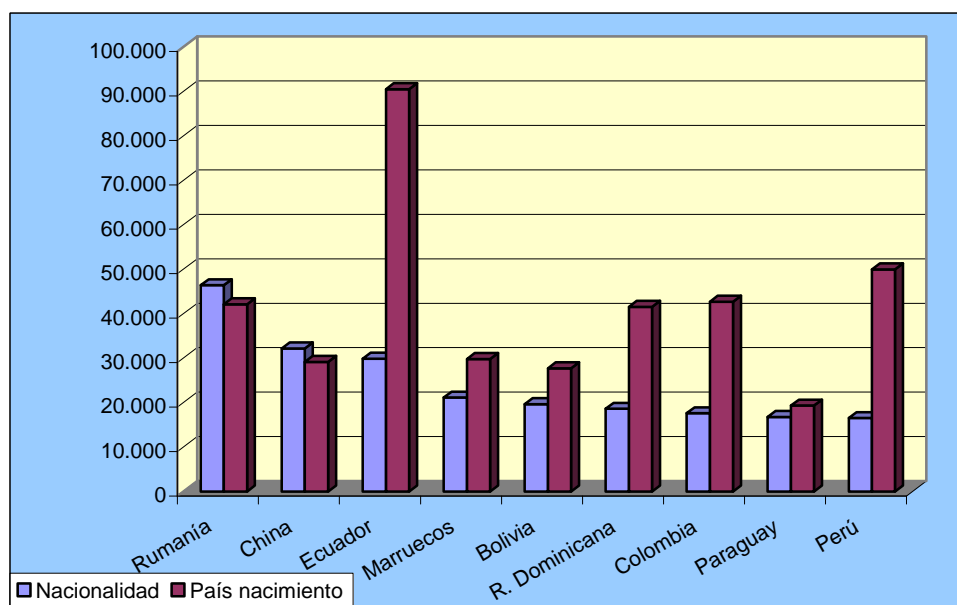


Aunque las nacionalidades más presentes no han variado en los últimos años, sí lo ha hecho su representación, como puede verse en el gráfico siguiente.



Ecuador, que ha sido durante años la nacionalidad con mayor número de residentes en Madrid, se sitúa ahora en el tercer lugar. Como puede apreciarse, todas las nacionalidades, a excepción de la china, han experimentado un descenso.

De nuevo, hemos de considerar otros datos a la hora de interpretar esta información. Si atendemos a la distribución de las personas empadronadas según su país de nacimiento, podemos observar la correspondencia con las nacionalidades que han estado más representadas durante los últimos años en Madrid. En el gráfico siguiente, se aprecia, por ejemplo, como el número de personas nacidas en países latinos como Ecuador, República Dominicana o Colombia es el doble que el de los nacionales de estos países. Este dato casi se triplica en el caso de Perú. Ecuador es la nación extranjera más representada entre las personas nacidas fuera de nuestras fronteras. Este hecho guarda relación con las nacionalizaciones obtenidas por personas de origen latino.



Por contraste, respecto a Rumania y China, que son las naciones más presentes entre la población extranjera, se observa que el número de nacionales es superior al de las personas nacidas en ambos países. Esto guarda relación con el nacimiento de nacionales rumanos y chinos en territorio español.

Ratio de feminidad

El fenómeno de la inmigración en Madrid comenzó en los años noventa con un carácter mayoritariamente femenino. No obstante, a partir del año 2000 esta tendencia fue evolucionando hacia una ratio de feminidad compensada. En 2014, se observa de nuevo una ligera feminización de la población extranjera. La ratio de feminidad a 31 de diciembre de 2014 era del 114,3 entre las personas extranjeras empadronadas. Esto es, hay 114 mujeres extranjeras por cada 100 varones extranjeros. Esta ratio asciende a 123,8 en el caso de las personas nacidas fuera de España.

La ratio de feminidad entre personas extranjeras está fuertemente condicionada por las nacionalidades de origen. La más alta se da en Nicaragua (459,4), seguida de Honduras (376,4) y Rusia (300). Las más

bajas se dan entre países africanos y asiáticos, con ratios inferiores a 30. Las ratios más equilibradas, cercanas a 100, se dan en China, Francia y Argentina.

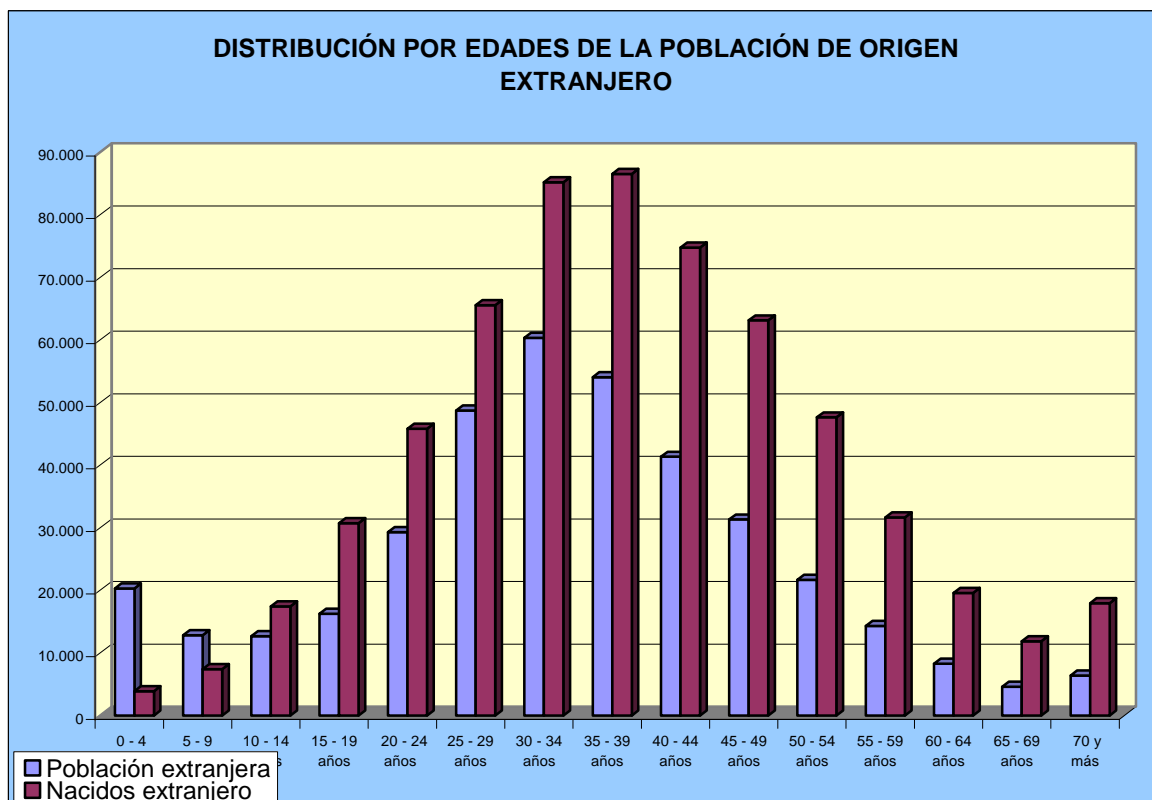
La ratio de feminidad entre las personas nacidas fuera de España es muy similar aunque se dan algunas excepciones, como es el caso de Ecuador. La población ecuatoriana presenta una ratio de feminidad de 89,4, esto es, hay 89 mujeres ecuatorianas por cada 100 ecuatorianos. Sin embargo, en el caso de los nacidos en Ecuador, la ratio sube a 121. Este dato puede deberse a que han adquirido la nacionalidad española un número mayor de mujeres de origen ecuatoriano que de varones.

Edad

El tramo de edad comprendido entre los 25 y los 45 años es donde se ubica el 53,47% de la población extranjera. Es decir, se mantiene el perfil de población activa, de personas que vienen buscando trabajo y mejorar sus condiciones de vida. Se trata también de personas en edad reproductiva, lo que tiene una importante repercusión desde el punto de vista sociodemográfico y municipal.

El gráfico siguiente representa la distribución por edades de la población extranjera (azul) y de las personas nacidas fuera de España - con independencia de su nacionalidad (rojo)-. Puede apreciarse que la población extranjera está más representada que la población nacida fuera de España entre la población infantil. Este dato es indicador de que los nacimientos de población extranjera se producen dentro de nuestras fronteras, en Madrid.

Sin embargo, a partir de los 10 años, la proporción de la población nacida fuera de nuestras fronteras es más numerosa que la extranjera, efecto de las nacionalizaciones obtenidas en los últimos años.



Los niños y las niñas inmigrantes en edad escolar (menores de 16 años) han alcanzado en 2014 la cifra de 58.108, lo que representa el 11% de la población escolar.

2.2.2. SERVICIOS DE CONVIVENCIA SOCIAL E INTERCULTURAL

El modelo de la convivencia intercultural integra tres principios básicos:

1. Principio de Atención Universal

Este principio implica el compromiso de atender adecuadamente a todas las personas que residen en nuestra ciudad, haciendo abstracción de su nacionalidad o situación administrativa. Además de un compromiso ético, este principio responde a una obligación legal impuesta por el artículo 14 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11

de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y de su integración social.

2. Principio de Integración Activa

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

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 necesario 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 la Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Para ello, se requiere la existencia de instituciones y mecanismos de participación en los que toda la ciudadanía madrileña se encuentre, dialogue, participe y debata sobre los asuntos comunes que les afectan.

Objetivos específicos.

Se relacionan a continuación las líneas de actuación que son el marco para establecer medidas concretas. Estas líneas 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 la inmigración recién llegada y a quienes llevando ya tiempo en Madrid, se encuentren en situación de especial vulnerabilidad, hasta que en ambos casos se hallen en condiciones de acceder a los servicios públicos generales.
3. Adecuar la intervención social a las necesidades que origina la presencia de población extranjera en la ciudad de Madrid incorporando a la gestión local las competencias interculturales necesarias.
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.

Información y análisis.

El Departamento de Inmigración como servicio de la administración pública tiene como responsabilidad, conocer los diferentes cambios sociales que tienen lugar en nuestra ciudad y que pueden repercutir en la integración y en la convivencia intercultural.

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

Página Web y Redes Sociales.

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

Se puede acceder a su información a través de la dirección **www.madrid.es/inmigracion**. Desde diciembre del 2012, las actividades realizadas y acontecimientos ocurridos más significativos en materia de inmigración que son de la competencia de la DGIO se difunden a través de las redes sociales en twitter: **@DG_Igualdad** y en facebook: **Igualdad_Oportunidades_Madrid** para su mayor conocimiento entre la población y en especial, la más joven.

Este año 2014 se ha publicado un catálogo de dataSets en el Portal de datos Abiertos (DDAA) del Ayuntamiento de Madrid, con objeto de facilitar el acceso de la información sobre los recursos, en este caso de las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante, a la ciudadanía interesada en esta materia. El compromiso de la actualización tiene carácter semestral.

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.

Espacio Web de Información en Materia de Inmigración.

Internet es una poderosa herramienta de comunicación e información, por este motivo, la web municipal www.madrid.es cuenta con un espacio concreto de información sobre las políticas y servicios municipales en materia de inmigración e interculturalidad.

En este espacio web, se ofrece a la ciudadanía 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, y otras de organismos públicos o entidades de carácter nacional e

internacional, relacionadas con la materia, de interés para la ciudadanía.

Información sobre horarios y niveles de los cursos de lengua española, así como de diferentes materias formativas y de todos los talleres ocupacionales, organizados a través las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de Personas Inmigrantes y del Servicio de Información y Orientación Jurídica.

Información sobre las actividades organizadas por los servicios de Convivencia Intercultural en Espacios Públicos y de Dinamización Vecinal así como de las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante.

Información sobre los contenidos del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

Es importante señalar que desde este espacio se ofrecen enlaces informativos sobre los principales trámites y gestiones de interés para las personas extranjeras (sede electrónica del Ayuntamiento), sobre la normativa municipal de la que en cada caso sea procedente informar, y acceso a publicaciones municipales relacionadas con la inmigración como las elaboradas por la Dirección General de Estadística.

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

La tabla siguiente recoge el número de contenidos más visitados en la página web durante 2014:

DATOS APLICACIÓN ESTADÍSTICAS DE MADRID.ES			
WEBTRENDS			
(Periodo del informe: 01/01/14-31/12/14)			
INFORMACIÓN EN WEB		VISITAS	VISUALIZACIONES
Guía de Recursos para la población inmigrante	http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Servicios-Sociales/Inmigracion/Guia-de-recursos-de-atencion-a-la-poblacion-inmigrante-2013?vgnextfmt=default&vgnextoid=c4845738f526c310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=d33d9ad016e07010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD	375	473
Madrid Convive	http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Servicios-Sociales/Inmigracion/Madrid-Convive?vgnextfmt=default&vgnextoid=43bd3f69e269f010VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=d33d9ad016e07010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD	20.173	26.212
TOTAL		20.548	26.685

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

Tipo de Información	Altas de Contenidos	Modificaciones de Contenidos	Total Contenidos
ENTIDADES Y ORGANISMOS	1	2	3
ACTIVIDADES	686	0	686
EDICIONES/ PUBLICACIONES	2	0	2
ESPECIALES INFORMATIVOS	0	0	0
FICHEROS / DOCUMENTOS	15	0	15
PROMOCIONALES	3	0	3
TRÁMITES	0	0	0
TOTAL	707	2	709

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

Las Oficinas Municipales de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante son un instrumento básico, dirigido a proporcionar información general sobre 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: proporcionar información general sobre los servicios y los recursos existentes en la ciudad de Madrid, informar sobre los trámites necesarios para la gestión de la documentación pertinente en materia de extranjería, formar en español a la población extranjera que lo precise, facilitar formación en materia de empleo, orientar en los procesos de inserción laboral mediante un servicio específico en esta materia, así como facilitar interpretación y traducción de documentos a profesionales municipales y usuarios que lo demanden.

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

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

De manera más específica las circunstancias de la población destinataria de las Oficinas son:

- Escasos recursos económicos.
- Situación de desempleo.
- Situación administrativa de irregularidad sobrevenida (que suele estar asociada a la pérdida de empleo).
- Escasez de recursos personales y habilidades sociales que dificultan el proceso de autonomía y de integración.
- Desconocimiento del idioma, lo que supone una importante barrera para el acceso a un empleo y por supuesto para la integración.
- Ausencia o debilidad en sus redes sociales de apoyo.

Durante todo el 2014 el número total de personas atendidas en los diferentes servicios que se prestan en las dos oficinas asciende a **41.280**.

Las oficinas están ubicadas en las siguientes direcciones:

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

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

PERSONAL DE LAS OFICINAS 2014	
Profesional	Nº
Coordinación de las Oficinas	1
Personal técnico de atención general y orientación laboral	5
Personal técnico de educación (en idioma español)	3
Personal técnicos de inserción laboral	3
Personal auxiliar administrativo	2
TOTAL	14

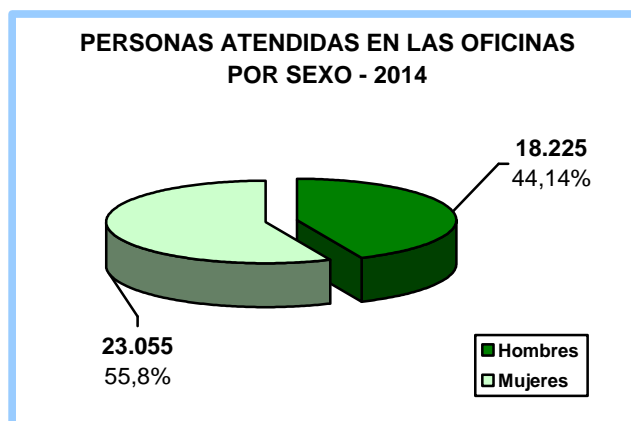
PERSONAS ATENDIDAS EN LAS OFICINAS 2014	
Oficinas	Nº Personas atendidas
NORTE: TETUÁN	21.683
SUR: CARABANCHEL	19.597
TOTAL	41.280



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

Nº DE PERSONAS ATENDIDAS POR SEXO 2014		
Sexo	Nº Atendidas/os	Porcentaje
MUJERES	23.055	55,8%
HOMBRES	18.225	44,1%
TOTAL	41.280	100%

La atención en las Oficinas a mujeres representa un porcentaje ligeramente superior a la de los hombres.



Según el modelo organizativo de las Oficinas, los datos en las diferentes áreas de intervención son los siguientes (las **Áreas de Traducción e Interpretación así como la de Formación en Lengua Española** aparecen recogidas en otros apartados de la Memoria, por razones de metodología expositiva):

➤ **Área de Información y Orientación:**

Durante el 2014 se han atendido desde el Servicio de Información y Orientación de las Oficinas un total de **35.811 consultas** relacionadas con información y orientación general. Se ha prestado esta atención a un total de **29.104 personas**.

El perfil tipo de las personas inmigrantes que acuden a las Oficinas para el Servicio de información y Orientación general es principalmente de origen latinoamericano, mayoritariamente procedente de los siguientes países: Bolivia, Ecuador, República Dominicana, Perú y Colombia.

Dentro de la población asiática, cabe destacar la atención prestada a las personas procedentes de Filipinas con una demanda de atención correspondiente a un total de 676 personas, lo que ha supuesto un aumento significativo de la demanda de la población filipina. Respecto a Europa, la demanda mayor de atención ha sido de personas procedentes de Rumania con un total de 476 personas atendidas, seguida de Ucrania con 441 personas.

No hay una diferencia especialmente significativa entre **mujeres (57%)** y **hombres (43%)** que consultan en las Oficinas, aunque continúa siendo ligeramente superior en el primer caso, según se observa.

Por rango de edades destacan las personas de edad media, las comprendidas entre los 31 y los 50 años, y más del 67% de las personas que acuden a los centros, conocen las oficinas a través de otras personas,

lo que pone de relieve la alta consideración en la que se tiene la atención recibida.

EIDADES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 2014	
Edad	Usuarios/as
< 18 años	302
18-30 años	7.812
31-50 años	18.023
51-65 años	2.867
> 65 años	100
TOTAL	29.104

Por nivel de estudios destaca el grupo con formación en educación equivalente a educación secundaria:

NIVEL DE ESTUDIOS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 2014			
Nivel de Estudios	Mujeres	Hombres	Total
Educación Primaria	1.848	1.468	3.316
Educación Secundaria	8.707	6.876	15.583
Bachillerato	3.423	2.564	5.987
Formación Profesional	341	465	806
Formación Universitaria	1.815	1.073	2.888
Sin Estudios	153	92	245
No consta	158	121	279
TOTAL	16.445	12.659	29.104

Por situación administrativa destaca un mayor número de personas con Autorización de Residencia y Trabajo y de personas comunitarias:

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN 2014		
Situación Administrativa	Nº Usuarios/as	%
Irregular	2.539	8,72%
Autorización Residencia	1.010	3,4%
Autorización Residencia y Trabajo	19.140	65,7%
Régimen Comunitario	5.958	20,4%
Estudiante	250	0,85%
Otras	207	0,71%
TOTAL	29.104	100%

La mayor parte de las consultas planteadas a este servicio han estado relacionadas con temas jurídicos y administrativos. Cabe destacar las numerosas consultas relacionadas con asuntos de interés para la población inmigrante tales como el derecho a las autorizaciones de residencia de larga duración y temporal, así como con temas de nacionalidad y renovaciones de ART y autorizaciones de residencia en circunstancias excepcionales.

	Carabanchel			Tetuán			Total				Carabanchel			Tetuán			Total		
AR circunstancias excepcionales	689	7,65%	836	7,91%	1.525	7,79%	Nacionalidad	1.646	18,29%	1.551	14,67%	3.197	16,33%						
AR larga duración	915	10,17%	750	7,09%	1.665	8,51%	Pareja de hecho	16	0,18%	62	0,59%	78	0,40%						
AR larga duración UE	55	0,61%	89	0,84%	144	0,74%	Prórroga de Estancia	2	0,02%	17	0,16%	19	0,10%						
AR menores (hijos)	218	2,42%	490	4,64%	708	3,62%	Reagrupación familiar	312	3,47%	693	6,56%	1.005	5,13%						
ART cuenta ajena	16	0,18%	33	0,31%	49	0,25%	Reagrupación familiar de comunitario	385	4,28%	299	2,83%	684	3,49%						
ART cuenta propia	3	0,03%	9	0,09%	12	0,06%	Recurso denegaciones	37	0,41%	74	0,70%	111	0,57%						
Asilo o refugio	1	0,01%	18	0,17%	19	0,10%	Renovación AR	184	2,04%	107	1,01%	291	1,49%						
Autorización de regreso	27	0,30%	80	0,76%	107	0,55%	Renovación ART	1.582	17,58%	1.714	16,21%	3.296	16,84%						
Autorización para trabajar	16	0,18%	45	0,43%	61	0,31%	Renovación Estancia	2	0,02%	7	0,07%	9	0,05%						
Cancelación penales	10	0,11%	54	0,51%	64	0,33%	Estudiantes	2	0,02%	7	0,07%	9	0,05%						
Carta invitación	101	1,12%	70	0,66%	171	0,87%	Renovación familiar comunitario	52	0,58%	74	0,70%	126	0,64%						
Cita previa - otras	211	2,34%	123	1,16%	334	1,71%	Requisitos empleador	12	0,13%	64	0,61%	76	0,39%						
Cita previa Legalizaciones	36	0,40%	36	0,34%	72	0,37%	Residencia comunitario Larga duración	13	0,14%	41	0,39%	54	0,28%						
							Residencia familiar de comunitario	266	2,96%	718	6,79%	984	5,03%						

Cita previa M ^o Trabajo	1.281	14,23%	799	7,56%	2.080	10,63%	Retorno voluntario	49	0,54%	43	0,41%	92	0,47%
Compatibilidad permisos	-	0,00%	7	0,07%	7	0,04%	Silencio administrativo	2	0,02%	37	0,35%	39	0,20%
Consulta expediente	213	2,37%	248	2,35%	461	2,36%	SOJ social/familiar	57	0,63%	541	5,12%	598	3,06%
Contratación en origen	2	0,02%	2	0,02%	4	0,02%	Solicitud abogado de oficio	6	0,07%	50	0,47%	56	0,29%
Denuncia policía	5	0,06%	1	0,01%	6	0,03%	Solicitud certificado comunitario	153	1,70%	108	1,02%	261	1,33%
Discriminación y Racismo	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	Tasas	144	1,60%	193	1,83%	337	1,72%
Estancia de estudios o investigación	16	0,18%	30	0,28%	46	0,24%	Traductores jurados	13	0,14%	21	0,20%	34	0,17%
Expulsión	19	0,21%	69	0,65%	88	0,45%	Visados	64	0,71%	26	0,25%	90	0,46%
Legalización documentos	24	0,27%	46	0,44%	70	0,36%	Otros	54	0,60%	23	0,22%	77	0,39%
Matrimonio con/de extranjeros	35	0,39%	115	1,09%	150	0,77%	Total	9.001	100,00%	10.571	100,00%	19.572	100,00%
Modificación de situación	57	0,63%	158	1,49%	215	1,10%							

Además de la atención que se ha expuesto, el Servicio de Información y Orientación General desarrolla una importante labor en dos ámbitos concretos añadidos:

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

En 2014 y dentro de esta área se han realizado **Talleres Grupales** en diferentes ámbitos:

-Talleres grupales informativos en materia de extranjería (Total 12): Nacionalidad, autorización de residencia, renovaciones, retorno voluntario, trámites básicos.

-Talleres de Acogida (Total 33) e Integración (Total 33) con contenidos editados en función de las necesidades de la población que acude al centro: derechos laborales, racismo, homologación de títulos académicos y certificados de profesionalidad, legislación y normativa en relación al

matrimonio, parejas de hecho, separaciones y divorcios, modelos de importación y exportación, créditos e hipotecas, información sobre declaración de renta, medioambiente, género, promoción de la salud y TIC.

Se han programado salidas culturales y espacios de promoción cultural asistiendo un total de 139 personas y la actividad conmemorativa del día internacional de la población migrante que contó con la asistencia de más de 200 personas, coincidiendo con una jornada de puertas abiertas en la Oficina de Tetuán.

Durante 2014 se ha implementado un servicio de orientación on line, para complementar la posibilidad de recepción de consultas a través del correo electrónico.

Este servicio funciona de dos maneras:

- A través de una plataforma tipo blog,

<https://oficinamunicipalinmigracion.wordpress.com/>

En esta plataforma, además de la información general sobre los servicios que se prestan en las Oficinas, incluye información de interés sobre gestiones jurídicas de extranjería en el formato de relación de preguntas frecuentes y su contestación, y con información detallada sobre los principales procedimientos en materia de extranjería.

- A través de un sistema de consultas on-line:

Se ha desarrollado un formulario de consultas a través de Google Drive, para poder dar respuesta rápida y eficaz a las demandas generadas por personas que por diversos motivos no pueden acercarse a las instalaciones de las Oficinas y a las que la información más general de la web no resulta suficiente.

Al formulario se puede acceder por medio de:



https://docs.google.com/forms/d/1MWvgjWhy7bmG_L-wWYnxj_uohtUyk7v2ZpbRtO2u870/viewform

A lo largo del 2014 se han seguido ampliando los contactos con otras entidades de la acción social en el ámbito de la inmigración y se han reforzado los ya existentes, 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 y en los distritos donde existen las mesas distritales de entidades y se trabaja en red.

Además de estos datos de información y orientación, hay que tener en cuenta las atenciones prestadas a usuarios y usuarias dentro del servicio de **acceso libre a Internet**, que ha permitido a muchas personas que acuden a las oficinas poder mejorar su búsqueda activa de empleo. El objetivo es facilitar acceso gratuito con fines laborales o educativos y el fomento del uso de las Tics en población de riesgo. En total se ha facilitado **2.344** accesos supervisados por personal del centro. El tiempo máximo de uso es de una hora por persona y día.

➤ **Área de Empleo.**

Durante el 2014 los dos servicios que conforman esta Área: Formación para el Empleo y el Servicio de Inserción Laboral, han registrado cifras superiores a las del año anterior. Su objetivo es mejorar la empleabilidad de las personas que se encuentran en búsqueda activa.

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

Por otra parte la situación de crisis económica y el desempleo ha castigado a buena parte de la población 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.

La población inmigrante que llegó a Madrid durante los últimos años tampoco ha vuelto, de forma generalizada, a su lugar de origen. La mayoría de las familias siguen permaneciendo en Madrid en espera de un cambio en la situación económica.

En el área de empleo se han atendido un total de **3.261** personas, que demandaban tanto formación como orientación profesional y laboral. Puesto que en muchos casos las atenciones para realizar el itinerario se han realizado a lo largo de diferentes sesiones individuales, el total de atenciones ha sido de **9.357**.

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

Respecto a las acciones formativas de esta Área, a lo largo de 2014 se han desarrollado un total de 174 talleres relacionados con la empleabilidad: currículum, manejo en entrevistas de trabajo, cuidado de la imagen en

Internet, iniciación al autoempleo, oportunidades laborales, etc, de los que se han beneficiado **1.506 personas** (798 mujeres y 708 hombres).

Como complemento a dichas acciones se han realizado **16 cursos de inglés para el empleo** básico y avanzado, en los que han participado **211** personas (130 mujeres y 81 hombres) y **9 de informática básica para el empleo**, en los que han participado **57 personas** (28 mujeres y 29 hombres) orientados ambos a la búsqueda de empleo.

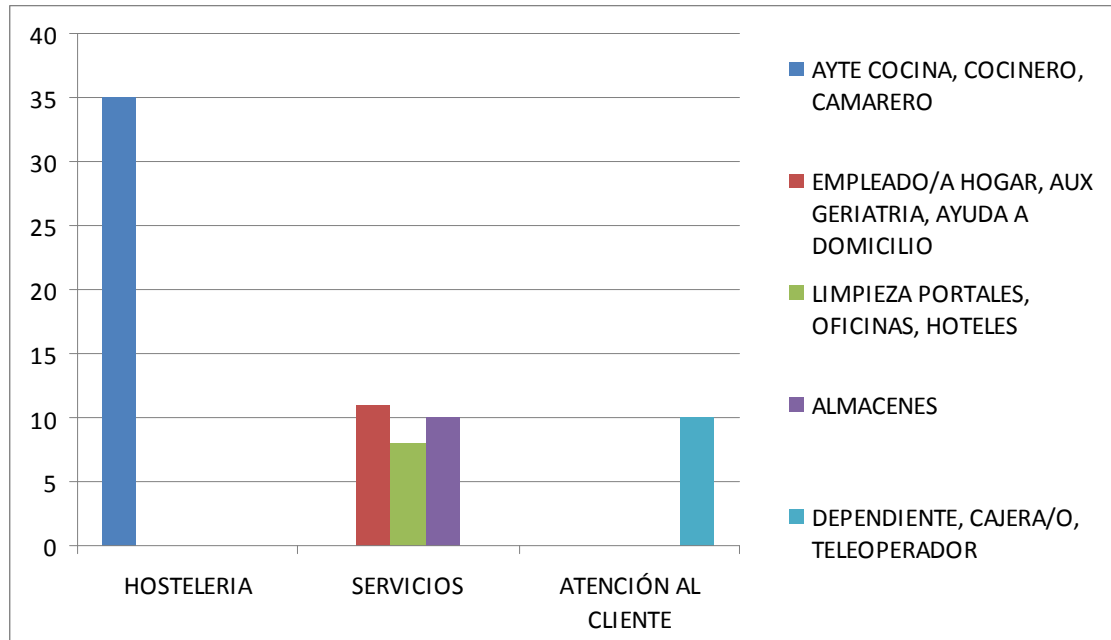
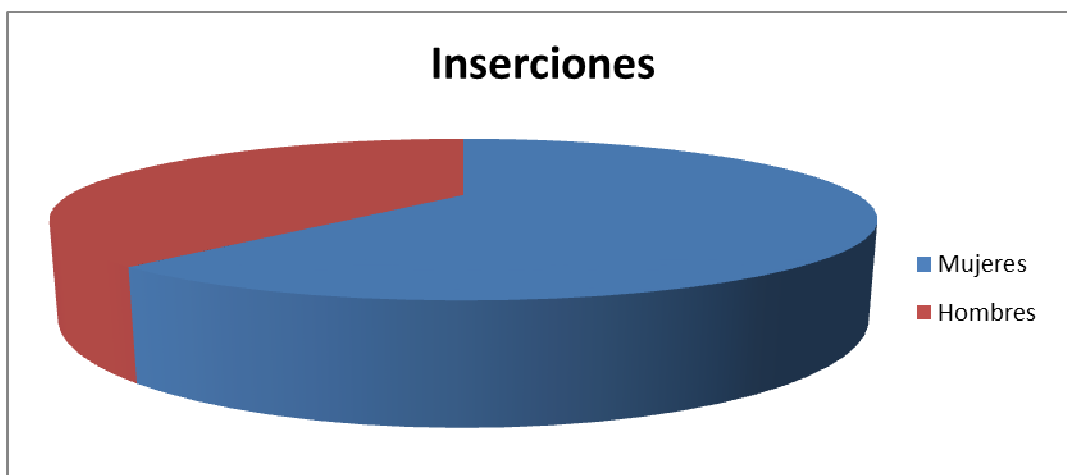
Se han realizado cursos de Formación Ocupacional:

- Atención Sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones sociales (62 personas)
- Cursos de manipulación de alimentos (184 personas)
- Curso de camarero/as en sala/barra (16 personas)
- Curso de atención al cliente (26 personas)

Durante este año 2014 se ha trabajado de forma específica en **formación y empleo joven** con personas de edades comprendidas entre los 16 y los 25 años, haciendo orientación individual a través de itinerarios personalizados y de forma grupal en las oficinas e incluso en centros específicos para jóvenes. Esta formación se denomina **Cursos Prelaborales**, y se han realizado un total de 4 cursos: 2 de Auxiliar de comercio y 2 de Administrativo, participando 60 jóvenes (28 hombres y 32 mujeres).

La **Intermediación Laboral** es otra intervención que se realiza dentro de esta Área, su objetivo es vincular a las personas que buscan empleo con empresas que ofrecen oportunidad de trabajo. Para ello se hace una prospección empresarial contactando con las empresas susceptibles de realizar contrataciones así como la sensibilización de las mismas para la inserción de personas con dificultades o en riesgo de exclusión social.

Durante 2014 se han conseguido **125 inserciones laborales**, predominando la contratación temporal, acorde a la tendencia actual del mercado laboral. El seguimiento de la contratación laboral se realiza durante un periodo de seis meses, mediante contacto telefónico, electrónico y/o presencial.



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

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, (ICAM) con un presupuesto que asciende a **CIENTO CUARENTA Y TRES MIL EUROS (143.000,00€)**. Durante el año 2014 las horas de prestación del servicio en los distritos y en la Oficinas de Información y Orientación ubicadas en Tetuán y Carabanchel, fueron de **TRES MIL CUATROCIENTAS QUINCE (3.415)**.

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

Además, posibilita la tramitación de las solicitudes de justicia gratuita en los casos en que esta pueda ser necesaria, así como la defensa jurídica en juzgados y tribunales en aquellos supuestos de discriminación que revistan relevancia penal. Su ámbito de actuación se extiende a toda la ciudad de Madrid, y se proporciona en los Centros Municipales de Servicios Sociales de los 21 distritos de la ciudad, en un total de 23 puntos de atención.

Asimismo, desde el servicio se realiza formación de profesionales que intervienen en el ámbito de la atención social a población inmigrante, a través de la realización de jornadas formativas y cursos sobre materias de extranjería (Ley de Extranjería, arraigo social, reagrupación familiar y menores extranjeros, etc), sobre discriminación (detección y diagnóstico de la discriminación, racismo y trata de personas con fines de explotación sexual, entre otras), así como actividades de sensibilización.

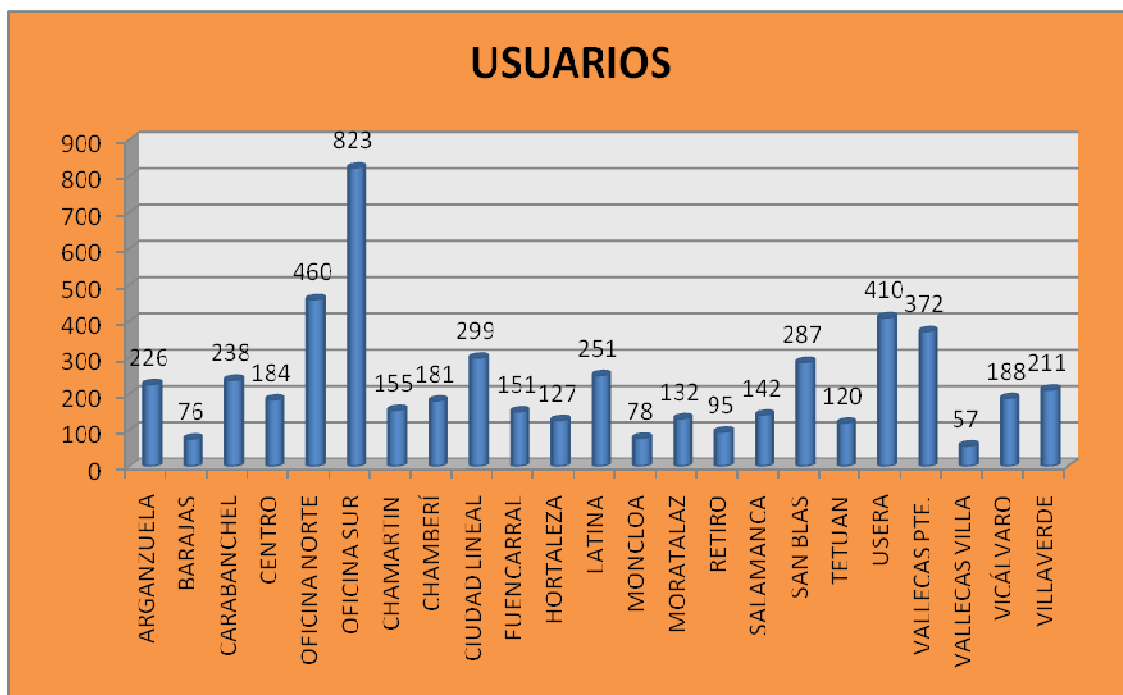
Durante el año 2014, el servicio ha contado con un coordinador y catorce juristas del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, con quien el Ayuntamiento tiene suscrito un convenio. Los abogados y abogadas que participan en el servicio tienen especial formación en materia de extranjería y discriminación.

⇒ **Datos generales de Atención**

Durante el año 2014, se han atendido un total de **8.344 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).

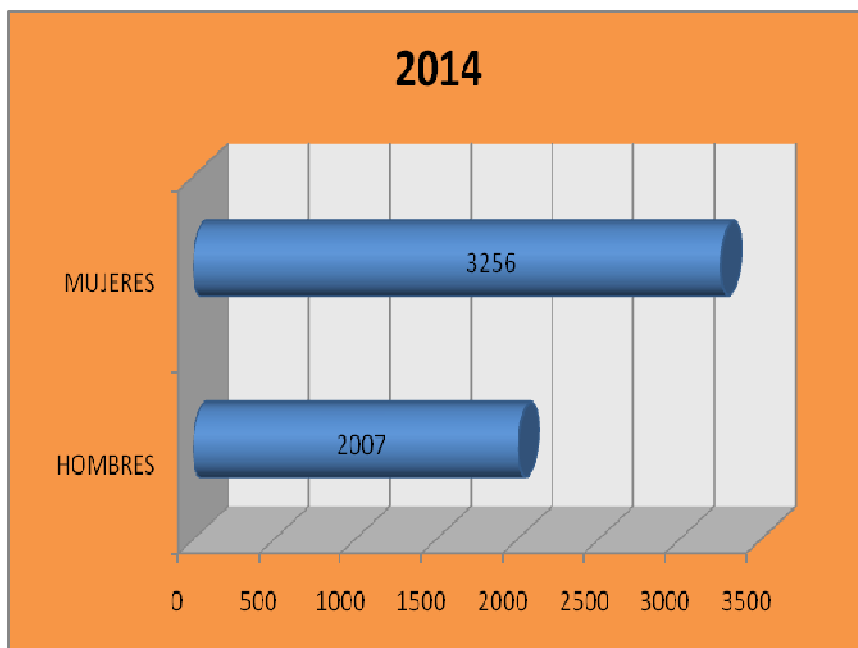
Se ha atendido a un total de **5.263 personas** durante el 2014 distribuidos en los distritos según tabla:



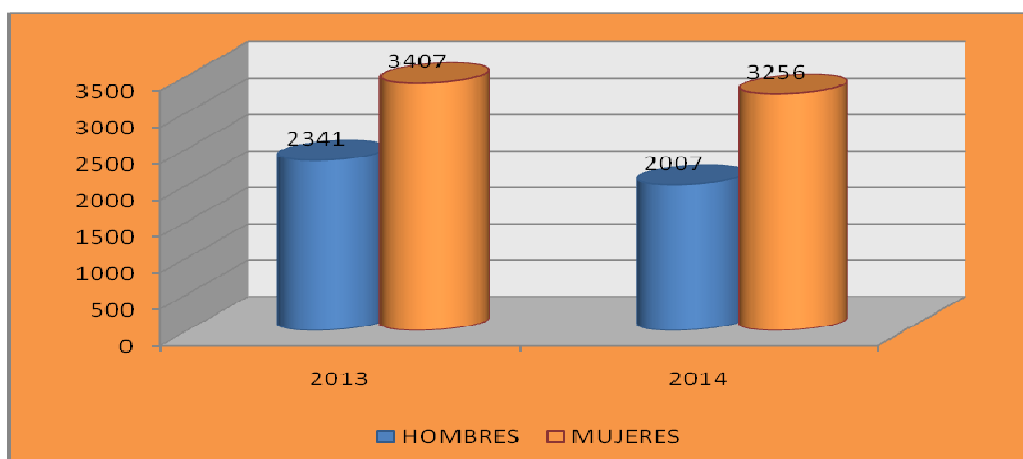
Evolución del dato de personas atendidas con carácter interanual:



Respecto de los datos por sexo obtenidos este año, podemos constatar que la gran mayoría de las atendidas siguen siendo mujeres como muestra el gráfico siguiente y se constituyen en el 61% frente al 38 % de los hombres.



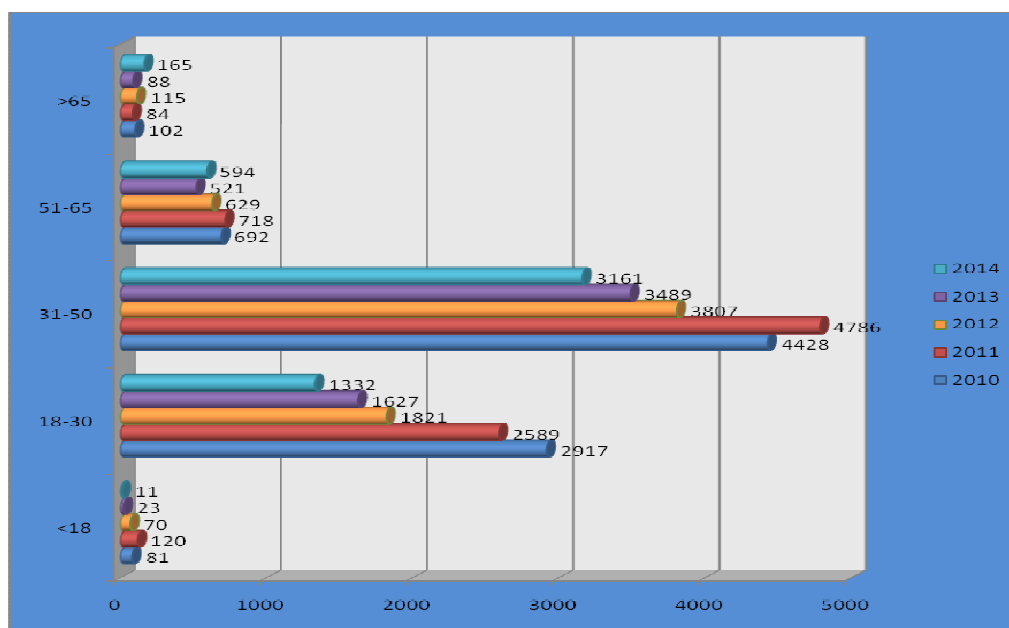
La comparativa con respecto al mismo periodo del año anterior, refleja que ha habido una disminución de los datos generales de atención. Esta disminución afecta tanto a hombres como a mujeres, pero estas siguen siendo las que más demandan la atención en el servicio.



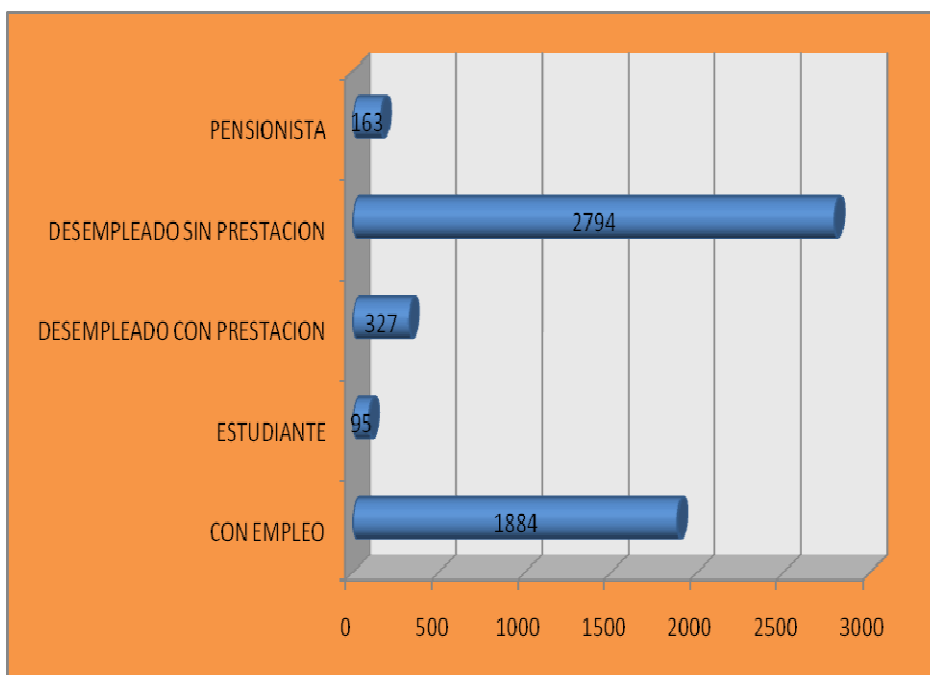
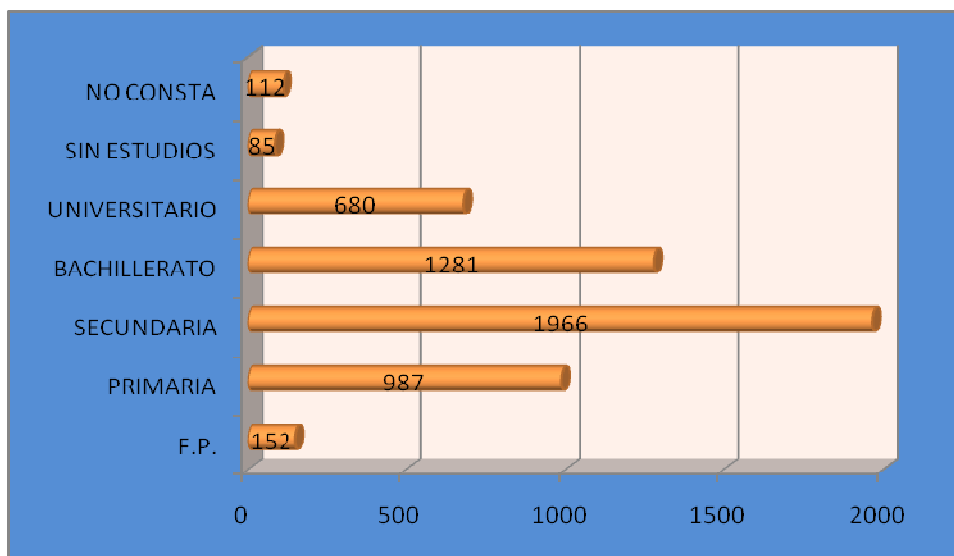
Por edades son más numerosas las consultas realizadas por parte de las personas que se sitúan en la franja de población de edad adulta y edad adulta joven:

Nº DE PERSONAS ATENDIDAS EN MATERIA DE EXTRANJERÍA POR EDAD 2014	
Rango de Edad	Nº Personas
Menor de 18	11
18-30	1.332
31-50	3.161
51-65	594
Más de 65	165
TOTAL USUARIOS/AS	5.263

Se puede establecer por tanto que el grueso de personas usuarias extranjeras que utilizan el servicio está en edad laboral, es un colectivo joven al igual que en años anteriores. Ver tabla de evolución interanual:

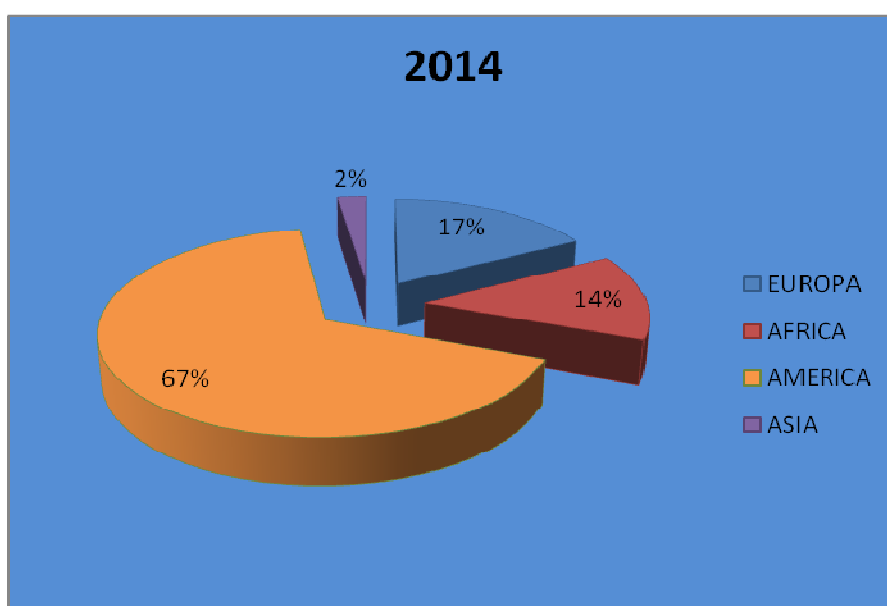


Otros datos que recoge el servicio y que sirven para delimitar el perfil de las personas usuarias atendidas, son el nivel de estudios y la categoría profesional, que se reflejan en las siguientes tablas:

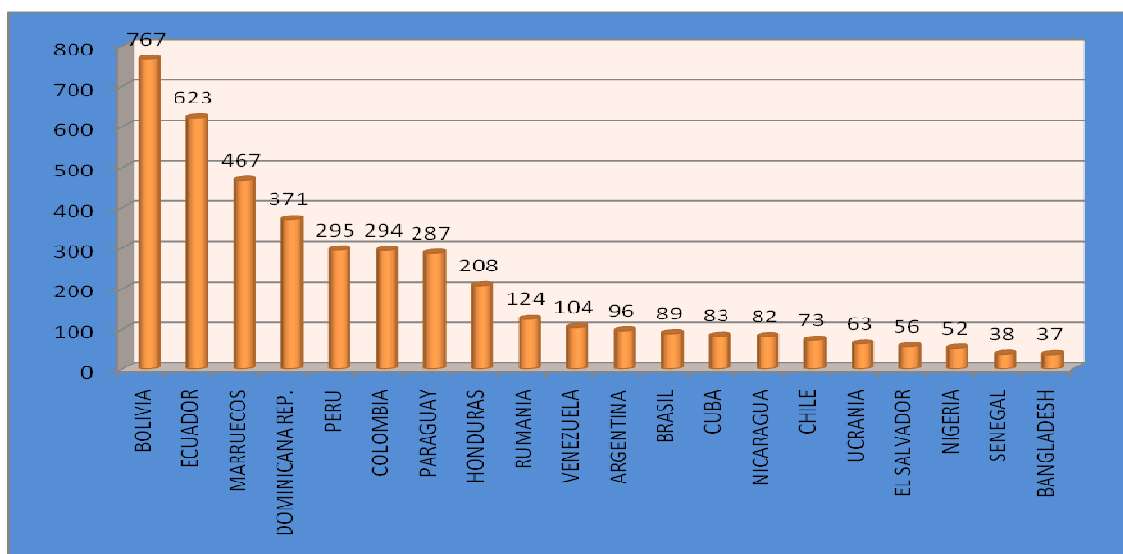


Por continentes, el servicio ha sido demandado mayoritariamente por población originaria de América (América Latina) como puede observarse en el siguiente cuadro.

	2014
EUROPA	899
AFRICA	727
AMERICA	3509
ASIA	128
OCEANIA	0
APATRIDAS	0



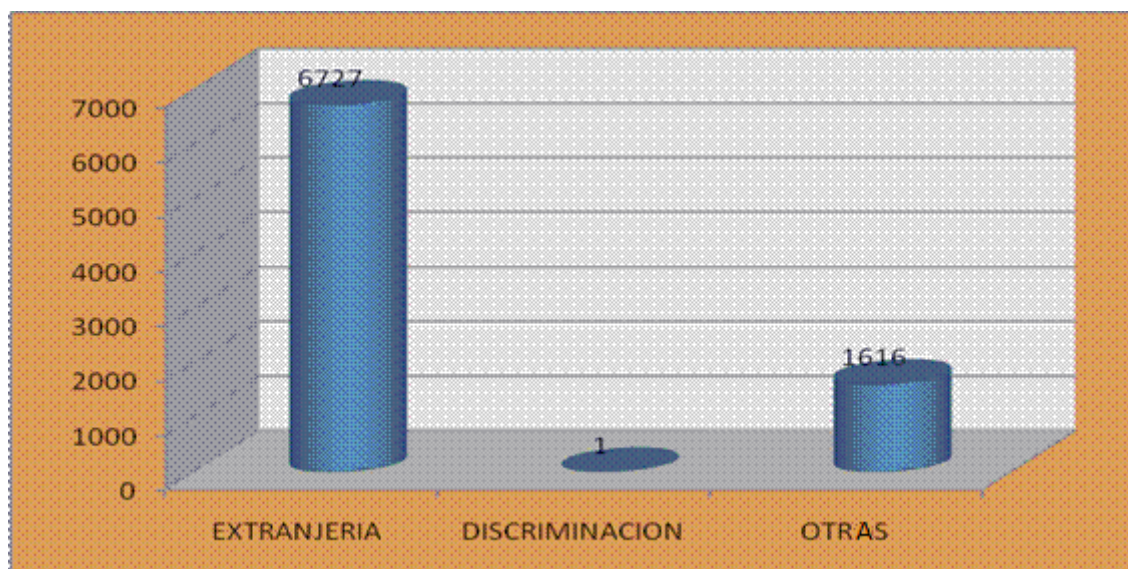
Por nacionalidades, las veinte que más han utilizado el servicio se recogen en el siguiente gráfico, en el que se excluye a las personas usuarias de nacionalidad española. Destaca, el mayor número de atenciones a la población de Bolivia, con un total de 767, seguida de la ecuatoriana y de la marroquí. También significativa ha sido la atención prestada a la población inmigrante de República Dominicana con 371 personas atendidas, y seguidamente la población de Perú (295) y Colombia (294).



⇒ **Descripción de los Servicios Prestados**

Los servicios que se prestan son fundamentalmente la resolución de consultas relacionadas con las materias propias del servicio, como la extranjería, la xenofobia, la transfobia y la homofobia.

La tabla siguiente ofrece la distribución de las consultas por materias, comprendiendo el apartado “otras” las consultas en materia penal, civil y laboral.

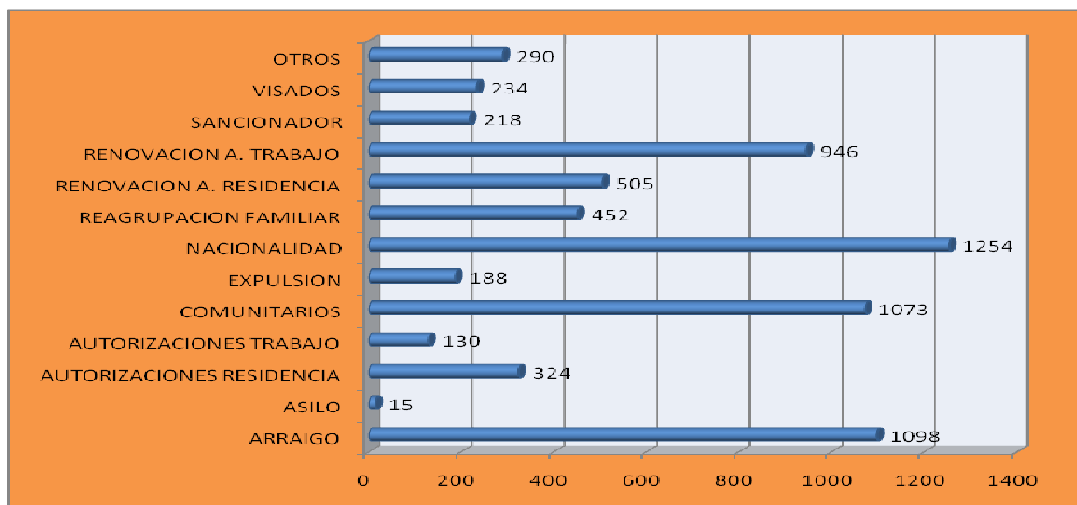


Distribución de atenciones de asesoramiento jurídico en **materia de extranjería** prestadas desde el SOJEM:

Nº DE CONSULTAS ATENDIDAS EN MATERIA DE EXTRANJERÍA. 2014	
Materia de Consulta	Nº Consultas
ARRAIGO	1.098
AUTORIZACIONES DE RESIDENCIA	324
AUTORIZACIONES DE TRABAJO	130
RENOVACIONES RESIDENCIA	505
RENOVACIONES TRABAJO	946
SANCIONADOR	218
EXPULSIÓN	188
NACIONALIDAD	1.254
REAGRUPACIONES FAMILIARES	452
COMUNITARIOS	1.073
VISADOS	234
ASILO	15
OTROS (DERECHO LABORAL, CONTENCIOSO- ADMINISTRATIVO, CIVIL, PENAL, ETC.)	290
TOTAL CONSULTAS	6.727

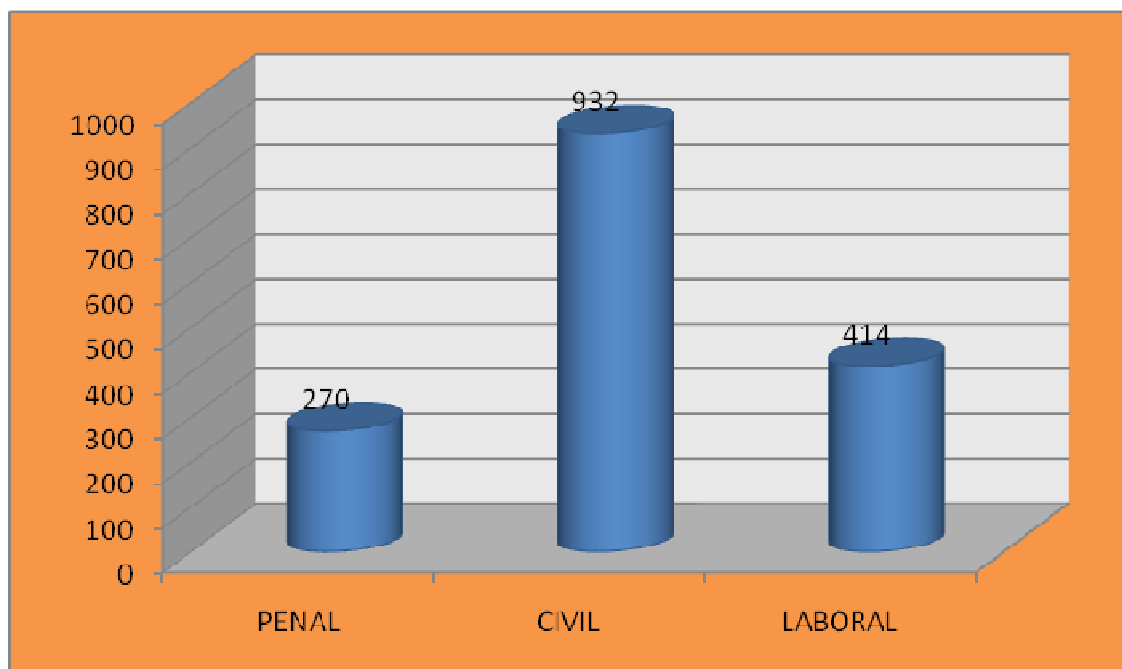
Las consultas más frecuentes han sido las relativas a la nacionalidad y el arraigo, a continuación las consultas sobre renovaciones de autorización de trabajo y, finalmente, son muy significativas también las del régimen comunitario.

Gráfica de consultas atendidas durante el 2014:



En materia de discriminación se ha realizado una actuación por xenofobia.

El resto de consultas atendidas que engloban materias como civil, penal y laboral se recogen en el gráfico en el concepto de “otras”, y ascienden a un total de **1.616** distribuidas según la siguiente tabla:



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

Se han atendido un total de **147 solicitudes de justicia gratuita** durante el año 2014.

⇒ **Consultas en Materia de Extranjería de los Profesionales del Ayuntamiento.**

Desde el Departamento de Inmigración se ha establecido un canal de comunicación directo, vía correo electrónico, para la resolución de consultas formuladas por profesionales de los centros a los letrados y las letradas del servicio. Se han atendido un total de **12 consultas** sobre la materia objeto del servicio.

⇒ **Cursos de Formación**

Durante el 2014 se han llevado a cabo dos ediciones del curso: Legislación en materia de extranjería y el diagnóstico y detección de la discriminación. Se han realizado también dos Jornadas: “La mujer extranjera en el delito de trata con fines de explotación sexual” y “Empleadas de hogar extranjeras: Cambios normativos y situación actual”, ambas orientadas a profesionales que intervienen con población extranjera desde los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Toda esta formación se ha impartido en la sede del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, registrándose en todos ellos un nivel muy alto de asistencia y participación.

Servicio de Interpretación y Traducción.

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

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

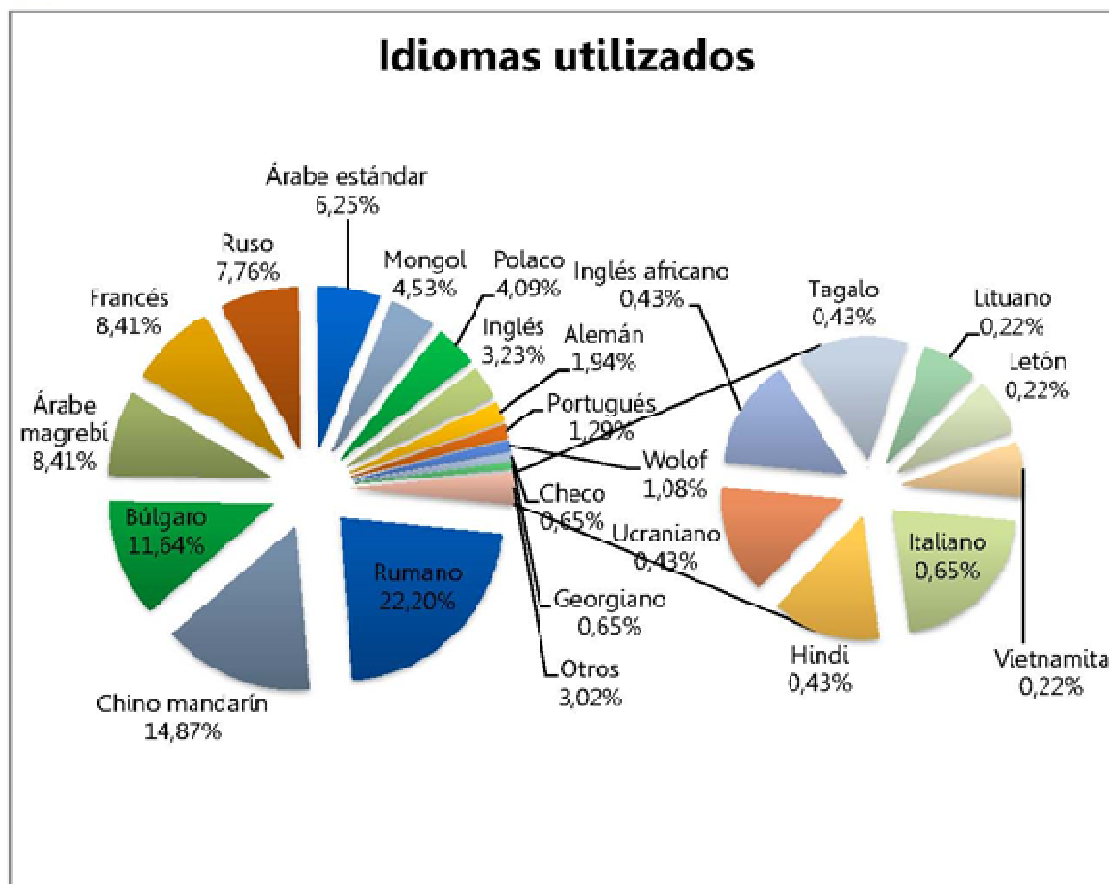
La interpretación se lleva a cabo telefónicamente por lo que la respuesta de atención resulta ágil y eficaz.

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

Durante el año 2014 se han realizado un total de **464 servicios de interpretación y 10 traducciones de documentos en 22 Centros**. Lo que representa la prestación de un total de **374 servicios**.

Se han utilizado un total de **23 lenguas e idiomas**.

En el gráfico siguiente se detallan los diferentes idiomas utilizados por el servicio así como sus porcentajes:



Red de acogida para personas inmigrantes.

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

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

Esta red está formada por nueve servicios a través de los cuales se facilitan 502 plazas de alojamiento y dos servicios de atención a las necesidades básicas (higiene, alimentación...).

La diversidad de servicios se corresponde con la multiplicidad de casuísticas que se diagnostican en el colectivo de personas y familias inmigrantes sin hogar. Así, las infraestructuras y los modelos de intervención se adecuan a las diferentes necesidades de las personas acogidas.

Se pueden clasificar los servicios según sean para familias o para personas solas y, a su vez, en ambas categorías podemos distinguir los programas que se desarrollan en centros o en pisos. Esta red ha contado durante 2014 con los servicios siguientes:

SERVICIOS RESIDENCIALES PARA FAMILIAS		
Tipo de recurso	Programa	Nº de plazas
Centros de Acogida	Programa de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes	230
Pisos	Programa global de acogida	60
TOTAL PLAZAS FAMILIAS		290

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

TOTAL PLAZAS (Familias + Personas Solas):	502
--	------------

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

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

1. Área social: Responsable de la primera atención y valoración de las necesidades de cada usuario/-a.

Engloba las acciones siguientes:

- Primera acogida en el servicio: diagnóstico social 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 con el alta en el servicio, así como información sobre los recursos sociales y

ayudas existentes en Madrid, los transportes y sobre los trámites y gestiones de interés para las personas de origen extranjero.

- Valoración y concesión de ayudas económicas, abono transporte, etc.

2. Área sanitaria. Incluye las gestiones relacionadas con la salud, tales como la tramitación de la tarjeta sanitaria, la realización de talleres de salud (educación para la salud, higiene, planificación familiar, etc.) y la concertación de citas médicas, acompañamientos o ayudas para mediación y prótesis.

3. Área laboral y de formación: Se realizan itinerarios de inserción laboral personalizados, además de ofrecer diversos talleres formativos: alfabetización, español, cultura española, búsqueda activa de empleo, Internet, etc.

Asimismo, se realizan importantes tareas de prospección empresarial y de mediación laboral.

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

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

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

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

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

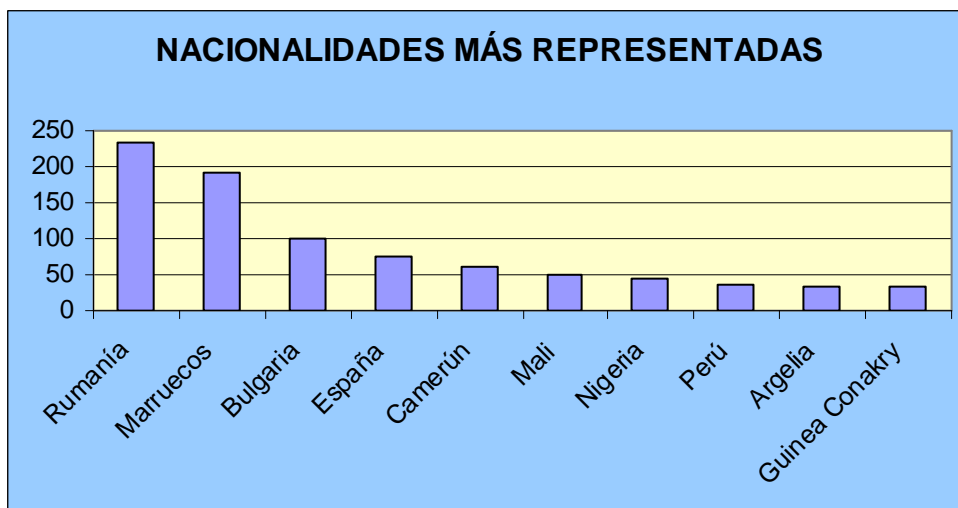
- Información y orientación en materia de vivienda.
- Apoyo, acompañamiento e intermediación en alquileres.
- Ayudas económicas para apoyar e incentivar la independencia.

Durante 2014, han sido alojadas en los recursos residenciales **1.309** personas.

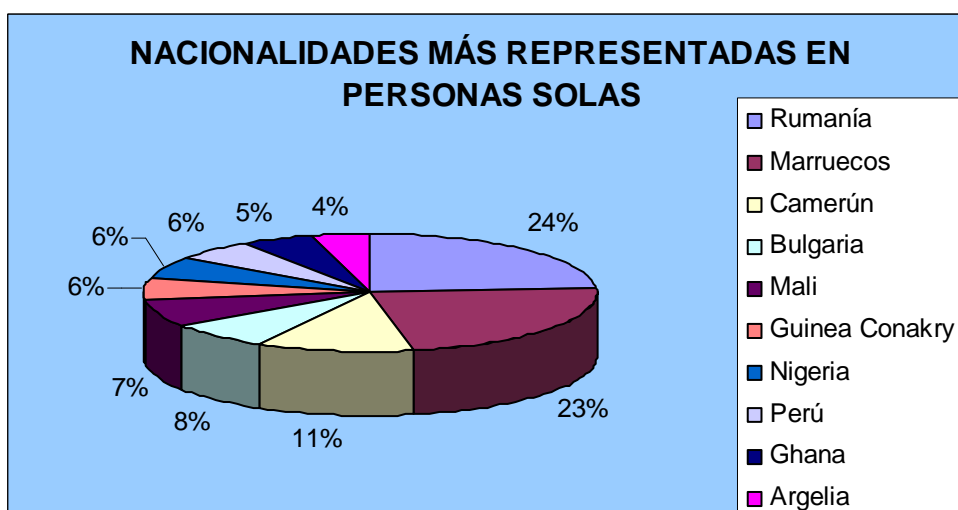
NÚMERO DE PERSONAS ACOGIDAS EN 2014	
Servicio	Personas Acogidas
CENTRO DE ACOGIDA "SAN BLAS"	604
PROGRAMA ACOGIDA FAMILIAS EXTRANJERAS	94
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES	415
CENTRO ACOGIDA "VICENTE PAUL"	54
PISOS DE ACOGIDA "HIJAS DE LA CARIDAD"	63
PROGRAMA DE ACOGIDA A SUBSAHARIANOS	51
PROGRAMA JÓVENES NO ACOMPAÑADOS	28
TOTAL	1309

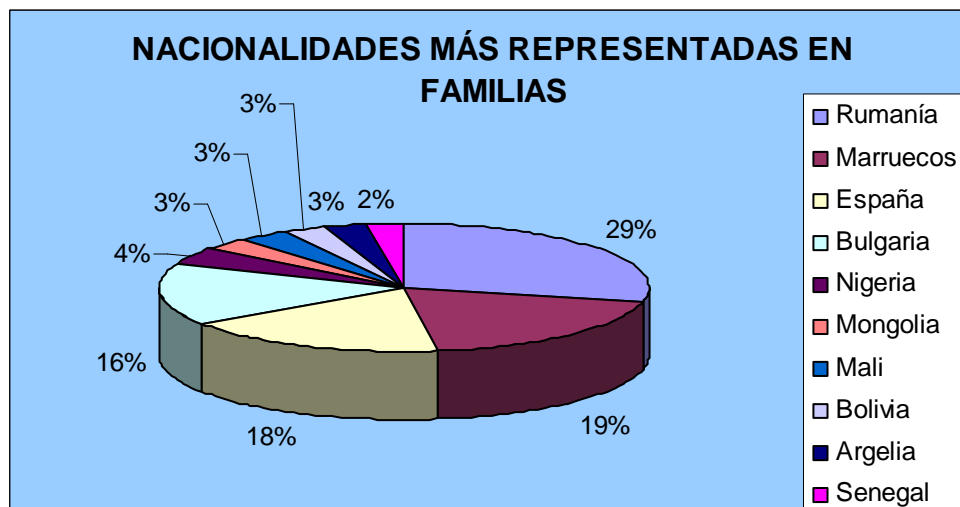
La cifra total de personas atendidas, incluyendo centros de día y comedor, ha ascendido a **2.158** personas.

En el conjunto de la red, se ha acogido a personas procedentes de 82 nacionalidades distintas. Las diez nacionalidades más representadas en estos servicios han sido las siguientes:



Como puede observarse, las nacionalidades rumana y marroquí son las más significativas en cuanto a representación. Ambas representan el 32,46% de las personas acogidas. España ocuparía el cuarto lugar en representación (5,08%). La presencia de personas españolas en los servicios de acogida para inmigrantes procede, íntegramente, de familias de nacionalidad mixta en las cuales son los menores quienes con mayor frecuencia poseen la nacionalidad española.





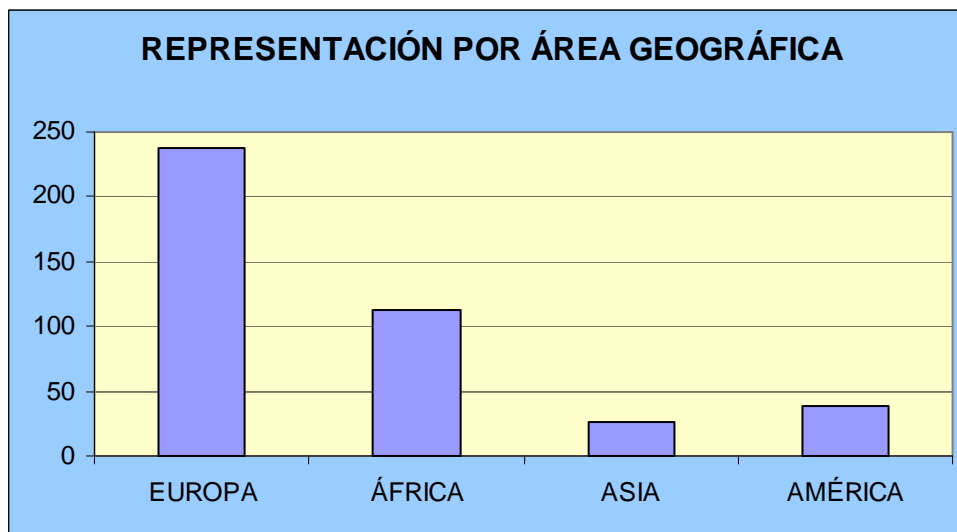
A) SERVICIOS PARA FAMILIAS DE ORIGEN EXTRANJERO.

Proyecto de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes.

El Proyecto de Intervención Sociocomunitaria con Familias Inmigrantes se inició en 1999 con el nombre “ACUMA” y, desde el año 2000 hasta el 2008, se denominó proyecto APOI. Este programa se realiza mediante convenio de subvención con la entidad ACCEM.

El proyecto ofrece una intervención integral y continuada destinada, prioritariamente, a familias inmigrantes procedentes de países del este de Europa de etnia gitana. No obstante, desde 2009 también acoge a familias inmigrantes con grandes dificultades de integración con independencia de su nacionalidad o pertenencia étnica.

Durante 2014, este programa ha acogido a **122** familias (**415** personas) de 31 nacionalidades distintas, entre las cuales predominan las familias de origen rumano (107 personas) seguidas de las procedentes de Marruecos (68) y Bulgaria (61). Asimismo, ha acogido a 55 personas españolas (bien por pertenecer a familias de nacionalidad mixta, o bien, por haber adquirido recientemente la nacionalidad española).



Entre las familias acogidas, 36 (135 personas) han sido pertenecientes a minorías étnicas del este de Europa.

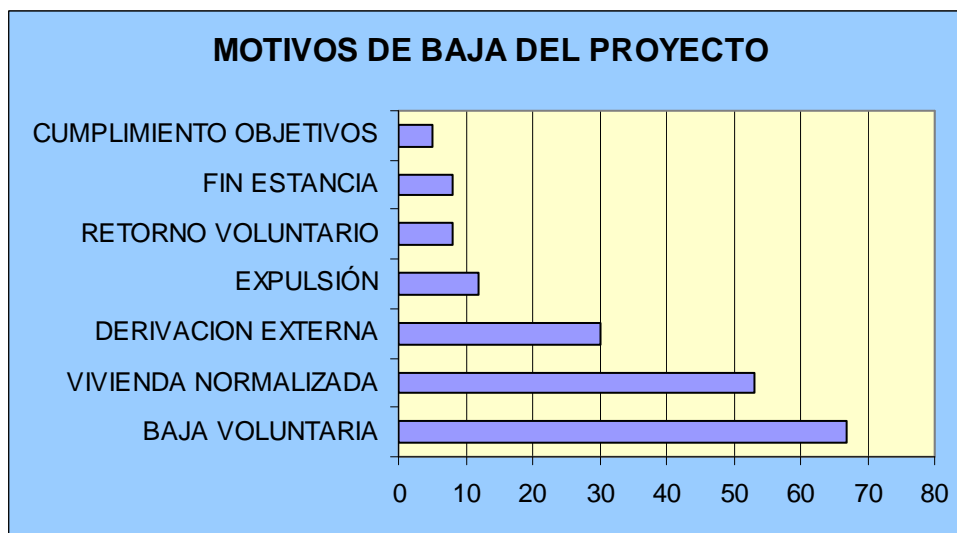
Este año ha continuado la tendencia iniciada en años anteriores de demanda creciente por parte de familias monoparentales maternas. De las 122 familias acogidas durante el año 2014, 39 son familias en las que la única persona adulta es la madre, esto es, representan el 32% del total. En el caso de las familias monoparentales maternas, la nacionalidad más representada ha sido la marroquí, seguida de la rumana.

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

1.- El primer nivel, denominado “Preparación de integración en la sociedad”, se realiza en los centros de acogida temporal de San Roque y Valdelatas ubicados en el distrito de Fuencarral - El Pardo. Entre ambos centros tienen capacidad para alojar a 52 familias (208 personas). Durante 2014, han sido acogidas en este nivel 101 familias (345 personas) de las cuales 30 (114 personas) eran procedentes de minorías étnicas del este de Europa. Las nacionalidades más representadas se exponen en la tabla siguiente:

RUMANIA	143
MARRUECOS	95
ESPAÑA	58
BULGARIA	47
MONGOLIA	46
MALI	13

Durante 2014, han causado baja de este servicio 183 personas, de las cuales, el 72% ha cumplido con los objetivos marcados. Se trata de familias que o bien han accedido a una vivienda normalizada o bien, han retornado a sus países de origen o han causado baja voluntaria, lo cual es indicador de que han retomado el control sobre sus vidas. Un 10% ha causado baja sin cumplir los objetivos pactados en el contrato social. Se incluye en este grupo a familias que han debido ser expulsadas por incumplimiento grave de las normas o a aquellas que no se han implicado activamente en el proyecto de intervención social. Por último, un 26% de las personas acogidas han sido derivadas a otro recurso para completar su intervención.



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

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

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

Las familias atendidas en este segundo nivel han sido 52 (16 familias en pisos de autonomía y 36 en pisos en comunidad).

Durante 2014, este proyecto ha realizado las intervenciones siguientes:

⇒ **Área social**

El diseño de intervención social (en adelante, DIS) se realiza con todas las familias atendidas. Es preciso tener en cuenta que la intervención social con familias es muy compleja ya que requiere de un diseño de intervención para el conjunto de la familia y, también, para cada uno de sus miembros por lo que el número de intervenciones resulta difícil de cuantificar.

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

Las actuaciones en materia de escolarización han sido las más numerosas este año (más de 1500 intervenciones) y han consistido, principalmente, en escolarizaciones, tutorías y ayudas para comedor, material escolar y libros.

Se han realizado actividades grupales como Escuela de Padres y Madres, talleres sobre servicios de la administración pública o actividades de apoyo escolar, entre otros.

⇒ **Área sanitaria**

Este proyecto realiza las gestiones oportunas para facilitar que las personas acogidas accedan a la atención sanitaria en los servicios públicos de la zona: se tramitan las tarjetas sanitarias (59), citas médicas (668), acompañamientos (104), etc.

A nivel grupal, se han realizado las sesiones siguientes:

TALLER	SESIONES
Taller sobre el uso adecuado de los medicamentos	7
Taller Hábitos de vida saludable	2
Taller sobre la importancia del seguimiento sanitario de los niños	4
Taller para una adecuada alimentación	11
Taller " Adaptación"	20
Taller sobre Límites y Normas del Espacio Infantil	13
Taller sobre el cuidado materno infantil (cuidados básicos)	22
Taller sobre hábitos de higiene de un bebe	6
Taller sobre el control de esfínteres	8
Taller sobre alimentación sana	6
Taller sobre pediculosis	1
TOTAL	100

⇒ **Área laboral.**

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

Durante 2014, han encontrado empleo 82 personas si bien, la mayoría del empleo ha tenido carácter temporal.

Dentro del área laboral, se han realizado los siguientes talleres:

TALLER	SESIONES
Capacitación laboral	171
Búsqueda activa de empleo (BAE)	7
Español/ Alfabetización	145
Orientación laboral	15
Cocina española	13
Nuevas tecnologías aplicadas a la BAE	6
	357

⇒ **Área vivienda**

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

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

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

⇒ **Área de convivencia**

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

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

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

Por último, se han realizado diversas celebraciones para fomentar la interculturalidad a través del conocimiento de otras culturas, diferentes costumbres y modos de vida como una forma de enriquecimiento personal. Así, se ha fomentado la tolerancia y se ha promovido la interculturalidad y el intercambio a través de actividades en las 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, Día Internacional de las Mujeres, “Martisor”, Día Internacional de la etnia gitana, Pascua Ortodoxa, etc.

Respecto a la infancia, se han realizado actividades con el objetivo de mantener y mejorar las relaciones infantiles, adquirir habilidades para solucionar conflictos, aumentar la autoestima, crear hábitos de higiene y alimentación u organizar el tiempo libre.

Estas actividades han incluido talleres, visitas culturales, excursiones y las conmemoraciones de los días internacionales señalados.

En los Centros de Acogida de San Roque y Valdelatas, se han realizado actividades extraescolares con el objetivo de reforzar el rendimiento

académico, a la vez que se ha ofrecido un amplio abanico de actividades lúdicas, formativas y deportivas.

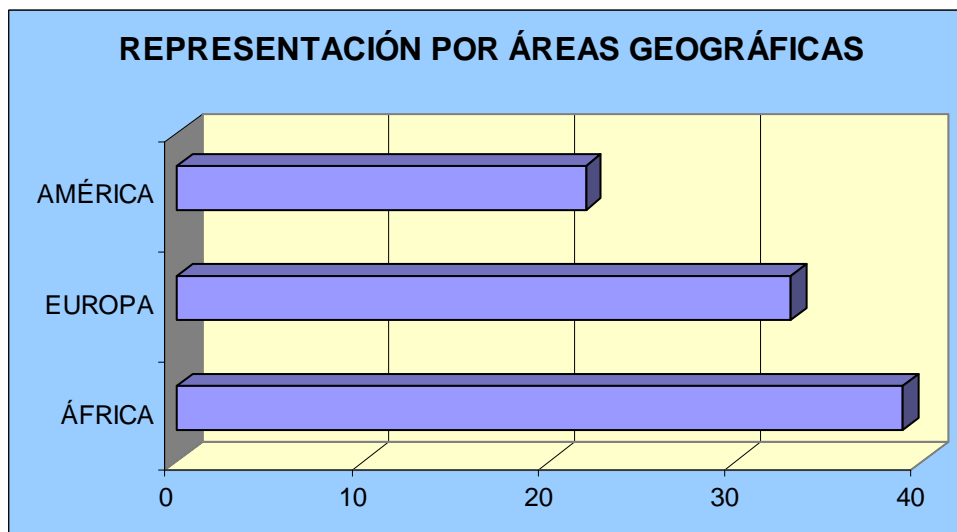
Programa de Acogida a Familias Inmigrantes.

Este programa se realiza mediante convenio de subvención con la entidad Cruz Roja Española - Asamblea de Madrid. Comenzó en 2006 en las instalaciones de la Casa de Campo y, desde septiembre de 2010, se realiza en apartamentos ubicados en la ciudad. El cambio del centro de acogida a los pisos ha posibilitado adecuar la atención al perfil y necesidades de las familias que acceden a este servicio.

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

En 2014, han sido acogidas 33 familias (94 personas, de las cuales 47 son menores de edad y, el resto, personas de edades comprendidas entre los 18 y 50 años). El 80% procedían de los servicios sociales municipales. Las familias monomarentales han representado el 70% del total.

El programa ha contado con representación de 19 nacionalidades diferentes. La nacionalidad más representada ha sido la española. Esto se explica por que en muchas familias sus menores tienen ya nacionalidad española. Después de la española, las nacionalidades marroquí y rumana han sido las más representadas. Sin embargo, si atendemos a las zonas geográficas, África es el continente con mayor representación.



Durante 2014, 15 familias han salido del proyecto. El 66% de las personas atendidas han accedido a una vivienda autónoma y otro 20% ha cumplido con los objetivos del proyecto o ha optado por otras alternativas a su situación (retorno, otras comunidades autónomas) lo cual se considera un éxito debido a que la familia ha sido capaz de tomar decisiones sobre su situación. El 14% restante se corresponde con dos familias que han sido expulsadas por no cumplir con las normas básicas de convivencia.

⇒ **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 personalizado para cada uno de sus miembros (inserción laboral, escolar, etc.,).

Se han realizado todos los trámites necesarios para la escolarización y el seguimiento educativo de la población infantil.

⇒ **Área sanitaria**

El programa realiza las actuaciones necesarias para facilitar el acceso a la atención sanitaria y para desarrollar hábitos de autocuidado.

ACTUACIÓN	NÚMERO
Vacunaciones	37
Taller socio-sanitario en colaboración con el Centro Municipal de Salud. Navas de Tolosa	5
Acompañamiento recursos sanitarios	7
Intermediación y coordinación	55
Prestaciones para compra de medicamentos	122

⇒ **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 talleres de orientación laboral, de informática y español.

TALLER	SESIONES
Habilidades sociolaborales	5
Español	13
Alfabetización	2
Formación ocupacional	21

⇒ **Área de vivienda**

Con el fin de favorecer el acceso a una vivienda normalizada, se realizan actividades informativas y de asesoría. Algunas de las realizadas en 2014 son las siguientes:

ACTUACIÓN	NÚMERO
Orientación e Información en materia de vivienda	150
Taller de vivienda (leyes, contratos etc.)	7
Intermediación y Coordinación	31
Prestaciones económicas de apoyo al alquiler	7

B) Servicios de acogida para personas inmigrantes solas.

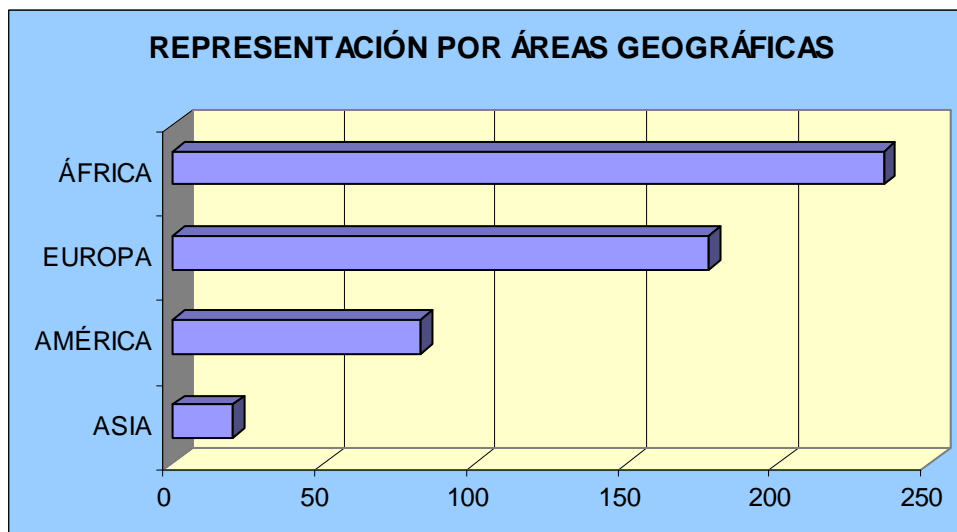
Centro de Acogida Temporal San Blas

El Centro de Acogida Temporal “San Blas” es un servicio de alojamiento dirigido, principalmente, a personas extranjeras mayores de edad, 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. De las plazas masculinas, se reservan 5 plazas para atender las situaciones de emergencia detectadas por el Samur Social.

En 2014, se han acogido a 604 personas (545 hombres y 59 mujeres) procedentes de más de 70 nacionalidades. Entre las plazas ordinarias, las nacionalidades con más representantes han sido la rumana (97 personas), la marroquí (74) y la camerunesa (33).

Por áreas geográficas, el continente más representado ha sido África con 235 personas procedentes de 32 países distintos. La distribución de las personas acogidas en plazas ordinarias se aprecia en el gráfico siguiente:



En las plazas de emergencia, se han acogido a 90 personas atendidas por el Samur Social procedentes de 40 nacionalidades distintas, siendo Rumania y Marruecos los países más representados.

Respecto a la edad, se observa un aumento constante de la edad de las personas acogidas. Si en años anteriores predominaban las personas de entre 18 y 30 años, en 2014, el 58% contaba entre 31 y 50 años y el 16% han sido mayores de 51 años.

Ha habido 486 bajas, de las cuales el 37% han sido bajas voluntarias. Un 9,25% ha accedido a vivienda normalizada.

Se han realizado las siguientes prestaciones:

⇒ Área social

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

Se 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).

En 2014, se han facilitado más de 400 prestaciones complementarias, fundamentalmente, en concepto de transporte y pago de tasas administrativas.

⇒ Área laboral

El objetivo es orientar e informar para facilitar el acceso al mercado laboral. Se realizan acciones de mediación laboral. Las principales actividades en esta área han sido las siguientes:

TALLER	SESIONES	ASISTENTES
Taller de español	22	144
Taller de Recursos de Formación	1	14
Taller de información y orientación laboral	4	64

⇒ Área sanitaria

El centro cuenta con una diplomada universitaria en enfermería (en adelante, DUE) que, en 2014, ha realizado cerca de 1700 atenciones: vacunaciones, pruebas de Mantoux, coordinación con los centros de salud, apoyo en la tramitación de las tarjetas sanitarias, seguimiento de personas enfermas y convalecientes, etc.

El Centro de Madrid Salud (CMS) de San Blas colabora con la realización de revisiones ginecológicas y de talleres de promoción de la salud.

⇒ Área psicosocial

El centro cuenta con una psicóloga, quien ha realizado 571 entrevistas individuales. A nivel grupal, ha realizado los talleres siguientes:

TALLER	SESIONES	ASISTENTES
HABILIDADES SOCIALES	15	147
AUTOESTIMA	4	23
GENERO	2	23
RELAJACIÓN	6	41
AUTOAYUDA	70	618

Las personas que han necesitado tratamiento farmacológico han sido derivadas a los Servicios Especializados de Salud Mental o, si carecían de tarjeta sanitaria, al dispensario médico San Antonio.

⇒ Área de convivencia

El área de convivencia está compuesta por 8 mediadores que garantizan la buena convivencia en el centro (cumplimiento de normas, seguimiento de tareas en el centro, higiene, control de asistencia, etc.). Como puede apreciarse en la tabla siguiente, la mediación se trabaja, fundamentalmente, en las habitaciones pero, además, se realizan otras actividades. En 2014, fueron las siguientes:

ACTIVIDAD	SESIONES	PARTICIPANTES
TALLER NORMAS Y RESPONSABILIDADES	17	139
CHARLAS HABITACION (MEDIACION Y CONVIVENCIA)	81	643
TALLER DE HIGIENE Y CONVIVENCIA	10	89
CINEFÓRUM	2	17
TALLER DE INTERCULTURALIDAD	3	36
FIESTA C.A.T. SAN BLAS	1	240

Centro de Acogida Temporal Vicente de Paúl

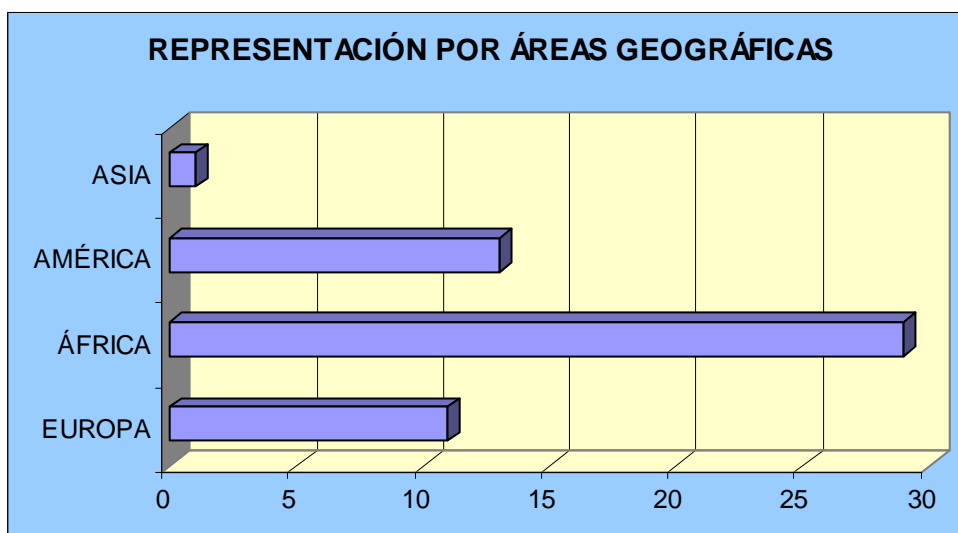
Este centro es uno de los cuatro servicios incluidos en el “Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante” que se gestiona mediante un convenio de subvención suscrito entre el Ayuntamiento de Madrid y las Hijas de la Caridad.

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

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

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

Durante 2014, han sido acogidas **54** personas (49 hombres y 5 mujeres) procedentes de más de 22 nacionalidades diferentes. La nacionalidad más representada ha sido la marroquí (el 27%). El siguiente gráfico expone la representación por áreas geográficas:



Este centro también ha observado un aumento en la edad de las personas acogidas. Así, más del 66% se encontraba entre los 31 y los 55 años. En cuanto al nivel de estudios, se ha constatado que el 45% tenía estudios secundarios o, incluso, universitarios.

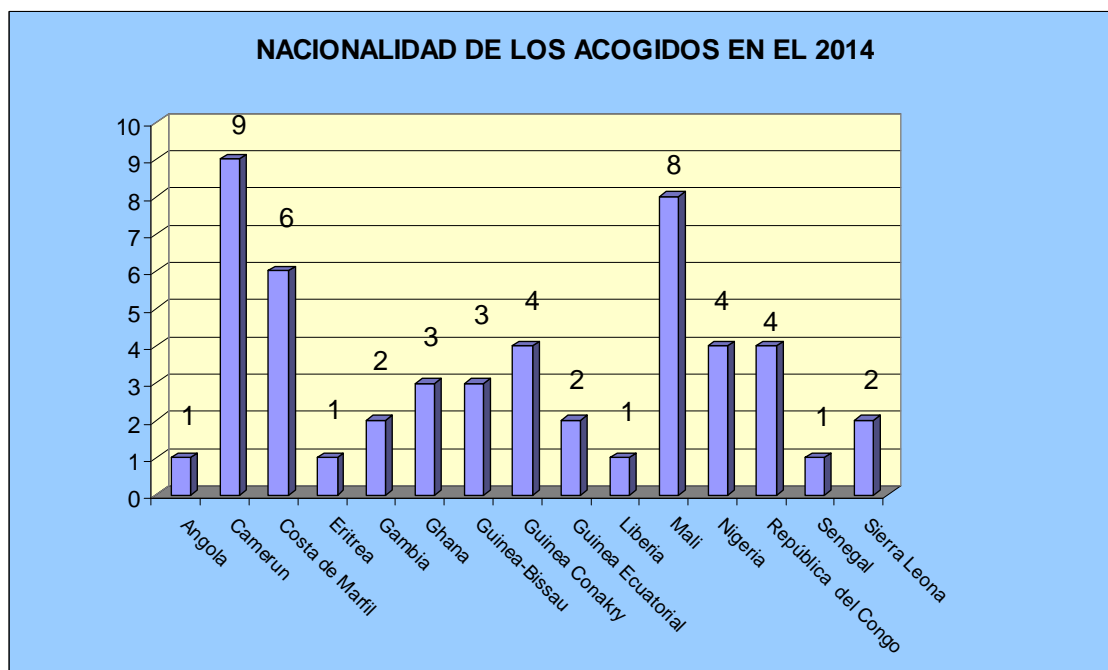
Programa de Acogida Temporal y Atención a Personas de Origen Subsahariano.

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

El objetivo del servicio es proporcionar a las personas procedentes del África subsahariana estabilidad residencial y personal y evitar situaciones de desarraigo y marginalidad. Las personas procedentes del continente africano conforman un colectivo especialmente vulnerable: situación administrativa muy difícil de resolver, ausencia total de medios sociales y económicos, dificultades idiomáticas, racismo...

Este servicio ha dispuesto de tres pisos tutelados con un total de 22 plazas destinadas a personas procedentes del África subsahariana.

En 2014, se ha acogido a **51** personas (46 hombres y 5 mujeres) procedentes de 15 nacionalidades africanas diferentes, siendo Camerún la nación más representada (17.9%). Este año se ha observado, respecto a años anteriores, una mayor diversidad de nacionalidades, con la incorporación de algunas nuevas en el proyecto como Gambia o Eritrea.



Durante este año, 29 personas han salido del proyecto. El 93,10% han cumplido con los objetivos del proyecto. Teniendo en cuenta que su trayectoria migratoria es, sin lugar a dudas, la más larga y difícil y dadas las enormes dificultades a las que tienen que hacer frente para completar su inserción sociolaboral, se valora que estos resultados son muy positivos. Tan solo dos personas han agotado el periodo de estancia sin haberse involucrado suficientemente con su proceso de intervención social.

En cuanto al nivel de estudios, los datos muestran que un 74,40% tenían estudios secundarios.

⇒ **Área social**

La valoración social y el diseño de intervención se ven condicionados por las complicadas circunstancias que acompañan a las personas de origen subsahariano. Las personas procedentes de África han vivido, con frecuencia, situaciones vitales extremas, carecen, como se explicó anteriormente, de recursos económicos y de apoyo social. Aun contando con formación, no suele ser reconocida dentro de nuestras fronteras y su

situación administrativa es muy difícil de resolver. Además, suelen mantener un compromiso inquebrantable con sus familias, a quienes envían los pocos ingresos que consiguen. Es un colectivo especialmente afectado por la crisis económica actual. La dificultad de acceso al mercado laboral impide, a su vez, acceder a la posibilidad de regularizar su situación administrativa.

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

⇒ **Área sanitaria**

De nuevo, nos encontramos que este colectivo es uno de los más afectados por las dificultades de acceso al sistema público de salud.

Durante este año, se ha reforzado la intervención encaminada a abordar la salud desde una perspectiva de promoción de la salud y prevención de enfermedades. Se ha realizado un trabajo coordinado con los Centros Madrid Salud, durante el primer trimestre, con el Centro de Villa de Vallecas y, durante el resto, con los CMS de Villaverde y Centro de Madrid Salud Internacional. Se han realizado las siguientes actividades:

Taller	Nº Talleres	Nº Asistentes
Gestión de la Ansiedad y el Estrés	5	60
Taller de Sexualidad	3	23
Prevención de consumo de sustancias	1	10
Taller de prevención de accidentes y primeros auxilios	7	63
Promoción de Hábitos Saludables	2	21

Las actuaciones realizadas son las siguientes:

- Se ha facilitado información sobre el sistema sanitario español y se han gestionado las tramitaciones oportunas para el acceso al mismo cuando ha sido posible.
- Se ha acompañado a los recursos sanitarios (Hospitales, Centros de Salud, centros de vacunación, recursos sociosanitarios, etc.) en caso necesario (intermediación, traducción...)
- Se han proporcionado pautas básicas de prevención de enfermedades, tanto a nivel individual como grupal a través de los talleres de salud.
- Se han tramitado derivaciones a otras organizaciones sanitarias en los casos de no tener acceso a los servicios públicos normalizados.

⇒ **Área laboral**

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

A nivel grupal, todas las personas residentes han participado en el curso de Búsqueda Activa de Empleo. Además, se han realizado las siguientes acciones formativas:

- Taller de costura: nació como resultado de la iniciativa de potenciar el autoempleo. Se han impartido 34 sesiones con 77 participantes.
- Taller de habilidades pedagógicas para la enseñanza de una segunda lengua. Ha contado con 12 participantes. El objetivo es complementar el dominio de inglés o francés con la adquisición de habilidades de comunicación y pedagógicas que les capaciten como

profesores en academias de idiomas o como profesores/-as particulares.

- Se han impartido clases particulares de español, 49 sesiones.

⇒ **Área psicosocial**

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

Se han realizado más de 500 intervenciones entre entrevistas de valoración, diagnósticas y psicoterapéuticas.

Los casos en los que se ha detectado necesidad de apoyo farmacológico han sido derivados a los recursos de salud mental pertinentes.

⇒ **Área de convivencia**

Se ha detectado que las personas acogidas, incluyendo las que llevan más años en España, se han mantenido apartadas del resto de la comunidad madrileña y que sus redes sociales suelen estar formadas por personas inmigrantes. Esta situación contribuye a mantener y reforzar prejuicios y estereotipos tanto por parte de la población autóctona hacia el colectivo subsahariano y viceversa.

Se han organizado 45 actividades deportivas, culturales y de ocio para favorecer la convivencia que han contado con más de 273 participantes.

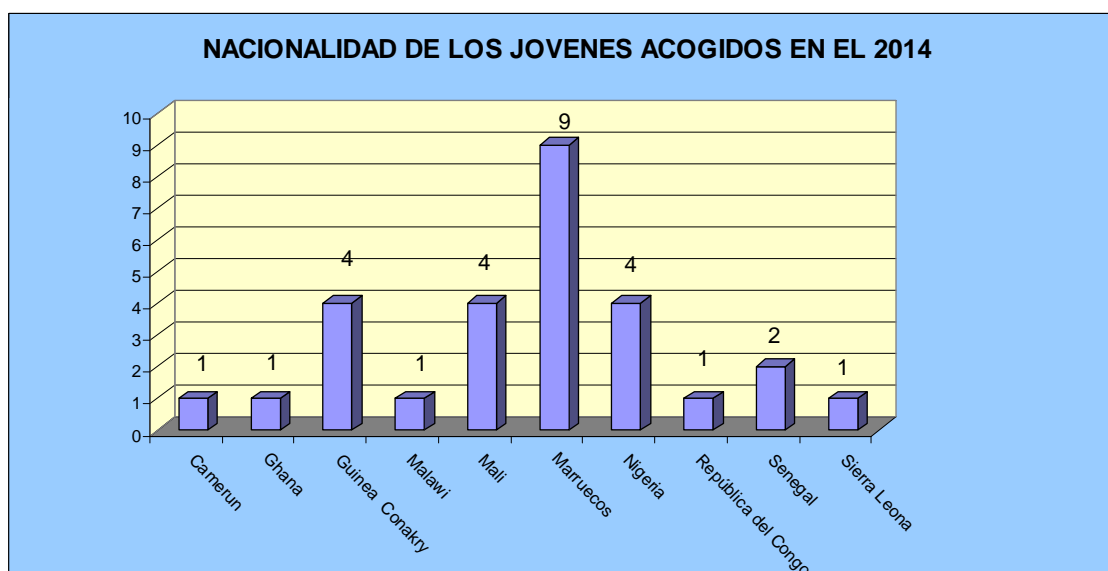
También, se ha realizado un taller de habilidades sociales para favorecer la convivencia que ha contado con 12 participantes.

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

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

Este servicio se presta en el marco del convenio de colaboración con la entidad Mercedarios Provincia de Castilla Comunidad que se suscribe, anualmente, desde el año 2000. Dispone de 20 plazas distribuidas en pisos. Durante 2014, 28 jóvenes han sido acogidos en estos pisos y se ha realizado el seguimiento de otros 54 acogidos en años anteriores.

Los 28 residentes procedían de 10 nacionalidades distintas, todas ellas africanas, siendo Marruecos el país de origen más representado (32%):



El 73,3% de ellos, han sido menores de 21 años. El resto, han sido jóvenes de entre 22 y 25 años.

Durante 2014, 8 usuarios han causado baja en este servicio: 7 de ellos por cumplimiento de objetivos y, tan solo uno, salió del proyecto sin haber completado su proceso de intervención social por incumplimiento de normas elementales.

A estos jóvenes se les ha prestado los siguientes servicios:

⇒ **Área social**

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

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

⇒ **Área sanitaria**

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

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

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

Respecto de los que no cuentan con Pasaporte, se ha hecho la derivación a otras entidades como por ejemplo, Karibu o bien al Dispensario San Antonio. A su vez, el CMS Joven, se ofreció dentro de las posibilidades del mismo, para apoyar a los beneficiarios del centro, en todo lo referente a temas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Como acciones a destacar durante el año 2014, señalamos:

- Madrid Salud Internacional: Se han establecido cauces para la derivación al programa de Tuberculosis.
- Centro Joven Madrid Salud: Se ha organizado un taller de prevención de accidentes de primeros auxilios. El taller se desarrolló en dos sesiones, con contenidos de prevención y educación. Asimismo, se ha informado a los jóvenes sobre la atención que desde este centro se ofrece en materia de prevención y sexualidad tanto a nivel individual como en talleres.

⇒ **Área psicosocial**

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

Es cada vez más frecuente, ante situaciones derivadas de la dilatación de los plazos administrativos, encontrar entre los jóvenes, trastornos como

ansiedad y altos niveles de frustración y depresión que en ocasiones derivan en consumos de sustancias. También se está observando el abandono voluntario de los recursos en una búsqueda de alternativas que den respuesta a su situación de desesperanza.

Durante el año 2014, 13 jóvenes han recibido atención psicoterapéutica por diferentes motivos.

⇒ **Área laboral**

Se elabora para cada joven un protocolo de actuación en función de su documentación y de su trayectoria educativa en España. Este año, han realizado el BAE 46 personas. Se han realizado 117 seguimientos laborales. Si el joven no tiene formación ni documentación para empezar a trabajar, se le orientará en la búsqueda de diferentes perfiles profesionales o posibilidades de formación. Estos jóvenes vienen con la pretensión vital de empezar a trabajar cuanto antes, sin darle especial importancia a su formación.

A esto se le suma el tiempo de espera necesario para la resolución de su regularización. Por ello, se fomenta el aprovechamiento de este tiempo de espera, con formación continua, para lograr una inserción laboral real y duradera. Se trabaja con el Centro de Adultos de Joaquín Sorolla.

Se ha matriculado a parte de los residentes en los siguientes niveles educativos:

- Educación Secundaria Obligatoria: 4.
- Nivel Inicial de educación Básica: 9
- PCPI: 5

Se han impartido clases de castellano en 33 sesiones.

A finales de 2014, 14 jóvenes residentes estaban trabajando. De todos ellos se hace el oportuno seguimiento.

Por último, se realiza una labor en prospección empresarial. Durante el año 2014, se ha contactado con 194 empresas.

⇒ **Área jurídica.**

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

La dificultad en obtener un contrato laboral con las condiciones que permitan obtener o renovar los permisos de residencia y trabajo está provocando que se dilaten los plazos marcados para concluir los diseños de itinerarios individualizados.

Las actuaciones realizadas han sido las siguientes:

Acompañamiento y seguimiento en la tramitación del proceso de regularización	65
Mediación en Delegación de Gobierno sobre casos de regularización	10
Renovación AR presentada	3
Asistencia jurídica (JUICIOS)	6
Taller sobre regularización	7
Citas con la abogada de la entidad	16

⇒ **Área de convivencia**

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

- Acciones para la adquisición de Habilidades Sociales, que se concreta tanto en tutorías individualizadas, como en talleres grupales.
- Asambleas semanales. Es un espacio clave para el trabajo en habilidades sociales con los jóvenes acogidos. En ellas participan todos los jóvenes del recurso residencial junto con el equipo educativo.
- Habilidades de autonomía doméstica: limpieza de los pisos, cocina, compras necesarias, pequeñas reparaciones en el entorno del hogar e infinidad de pequeñas destrezas tan necesarias como saber poner una lavadora.
- Los pactos de ahorro. Comienzan con la apertura de una cuenta bancaria, cuando los jóvenes comienzan a percibir ingresos, pasan por un proceso de concienciación sobre la importancia de la elaboración de presupuestos. La asignación de dicha ayuda se adapta en función del nivel de autonomía en el que se encuentre cada residente.
- Monográficos educativos: pequeños monográficos entre otros sobre salud, salud afectivo-emocional, convivencia, empleo, medioambiente y participación social.
- Búsqueda de vivienda. Cuando el joven en acogida ya dispone de un trabajo estable y se concreta con él su fecha de salida, se inicia la orientación para la futura búsqueda de vivienda. El educador orienta al joven sobre los barrios o municipios más económicos y más cercanos a su lugar de trabajo. Como el alquiler de vivienda personal resulta imposible en sus primeros momentos de autonomía, se les orienta hacia la búsqueda de habitaciones en pisos compartidos. La mediación educativa con la propiedad del piso

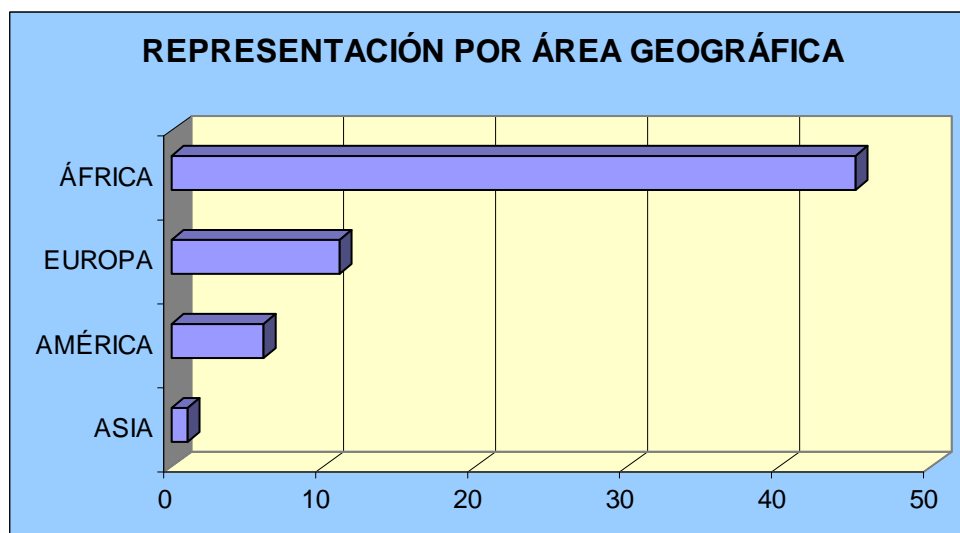
y la comunidad vecinal es imprescindible y va dirigida a superar las desconfianzas que puedan surgir.

- Ocio y Tiempo Libre. Se trabaja para organizar un ocio educativo y saludable, que además permita a los jóvenes divertirse y, lo más importante, desinhibirse de las situaciones de estrés y angustia derivadas de sus diferentes circunstancias de vida. Por otra parte, se fomenta que sean los propios jóvenes quienes autogestionen su tiempo libre de una manera autónoma y sean ellos mismos quienes busquen alternativas de ocio, las propongan y organicen las actividades con el equipo educativo. Entre las actividades de ocio realizadas, el fútbol ha sido la que ha contado con más participantes.
- Los jóvenes también participan en la denominada “Escuela de Solidaridad” con el fin de favorecer la corresponsabilidad social. Se trata de un espacio de encuentro y reflexión en el cual coinciden menores y jóvenes que proceden de grupos formados en diferentes administraciones, asociaciones o entidades sociales.
- Proyecto de formación con el objeto de mejorar las competencias y habilidades de convivencia dentro de los pisos.
- Se han realizado más de 14 actividades deportivas, celebraciones de días conmemorativos y actividades culturales.
-

Pisos para la población inmigrante

Este servicio forma parte del Programa Integral de Acogida y Atención de Población Inmigrante realizado con las Hijas de la Caridad, tal como se citó anteriormente. Cuenta con 35 plazas de acogida distribuidas en 6 pisos: cuatro pisos destinados a hombres solos, uno para mujeres solas con hijos e hijas a cargo y otro con capacidad para alojar a una familia.

Durante 2014, han sido acogidas en los pisos **63** personas procedentes de 20 nacionalidades diferentes. Como puede observarse en el gráfico, predominan las personas procedentes de África, especialmente malienses, que suponen 17% del total de acogidos.



La estancia en los pisos es gratuita, si bien, las personas que acceden al programa han de contar con ingresos propios aunque sean escasos con el fin de poder realizar un plan de gestión de economía doméstica. El alojamiento se ofrece por seis meses, periodo 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.

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

C) 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 gestionados mediante convenio de colaboración por la entidad Hijas de la Caridad San Vicente de Paúl.

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

El Comedor Social tiene como fin la cobertura de las necesidades básicas de alimentación, ofreciendo un espacio digno, un punto de acogida y una referencia para el posterior seguimiento con intervenciones dirigidas a favorecer la integración y crear un clima de respeto y confianza entre los usuarios, el personal y los voluntarios que atienden los diferentes turnos.

Durante 2014, han sido atendidas en estos servicios 2.158 personas distintas de más de 70 nacionalidades diferentes, siendo las más representadas Ecuador, Bolivia y Perú.

Desde este servicio se han proporcionado las siguientes atenciones:

⇒ **Área social**

Se han realizado 2.711 entrevistas y gestiones como retorno voluntario, ingresos en residencias, empadronamientos, información y orientación sobre otros recursos sociales, asesoramiento en materia de extranjería, tramitación de tarjeta sanitaria...

Además, este centro ha ofrecido los siguientes servicios:

SERVICIOS OFRECIDOS	Nº ATENCIONES
---------------------	---------------

Raciones Comedor	86561
Peluquería	75
Duchas y Lavandería	3934

⇒ **Área laboral**

Cuenta con una Bolsa de Trabajo en la cual se reciben ofertas, principalmente, de servicio doméstico y para el cuidado de personas mayores.

Se han realizado también los siguientes talleres:

TIPO DE TALLER	Nº ALUMNOS
Atención domiciliaria y hospitalaria	16
Cocina española	19
Habilidades domésticas	56
Español	7
Alfabetización	12
Importación y exportación	7

2.4. Formación.

El Departamento de Inmigración cuenta con una línea de formación que incluye diversos servicios, todos ellos orientados a lograr un mejor estado de la convivencia en la ciudad.

Estos servicios están destinados a los siguientes grupos:

1. Funcionariado del Ayuntamiento de Madrid, especialmente trabajadoras y trabajadores sociales.
2. Personas extranjeras.

Programa Municipal de Formación Interna en Inmigración e Interculturalidad.

En el año 2009 se incorporó al Plan Municipal de Formación la acción formativa denominada “Atención a la población inmigrante”.

El curso está destinado a las trabajadoras y a los trabajadores sociales de los Servicios Sociales municipales de los 21 distritos de Madrid, al equipo técnico del Samur Social, de Madrid Salud y del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana. Se pretende así dotar a la plantilla municipal de las herramientas y de los conocimientos necesarios para atender a la población inmigrante y garantizar la calidad en la atención a todas las personas madrileñas.

En 2014, se han realizado dos ediciones de este curso a las cuales han asistido 45 profesionales municipales.

Se han impartido las materias siguientes:

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

El curso incluye visitas al Centro de Acogida San Blas y a las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante. Asimismo, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades ha colaborado en el diseño y la aportación de formadoras 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. Durante 2014, se ha realizado una sesión a la cual asistieron un total de 21 personas.

Paralelamente, como se señala en el apartado 2.2.5 a través del Servicio de Orientación Jurídica (SOJEM) durante el 2014 se han llevado a cabo dos jornadas técnicas (con un total de 8 horas lectivas) orientadas a profesionales que intervienen con población extranjera desde los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid:

- “La mujer extranjera en el delito de trata con fines de explotación sexual”, 1 edición. (27 marzo)
- “Empleadas de hogar extranjeras: cambios normativos y situación actual” ,1 edición. (19 diciembre)

Se han realizado también dos ediciones del curso “Legislación en materia de extranjería y el diagnóstico y detección de la discriminación”, de 20 horas lectivas cada uno. Toda esta formación se ha impartido en la sede del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, registrándose en todos ellos un nivel muy alto de asistencia y participación.

Formación en Lengua Española.

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 2014, se han proporcionado los siguientes servicios de formación en español:

SERVICIO	Nº ASISTENTES
PROGRAMA INTEGRAL DE ACOGIDA A PERSONAS INMIGRANTES (HIJAS DE LA CARIDAD)	55
CAT SAN BLAS (CRUZ ROJA)	34
PROGRAMA DE ACOGIDA PARA FAMILIAS INMIGRANTES (CRUZ ROJA)	13
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA CON FAMILIAS INMIGRANTES (ACCEM)	130
PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE JÓVENES INMIGRANTES	33
PROGRAMA DE ACOGIDA A PERSONAS DE ORIGEN SUBSAHARIANO (CEAR)	49

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

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

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

- De lunes a jueves: a las 10:00 horas, a las 12:00 horas y a las 16:00 horas.
- Viernes: a las 12:00 horas.
- Domingos: a las 10: 00 horas en la Oficina de Carabanchel.

Los grupos durante 2014 se han organizado según los niveles que se establecen en el Marco Común Europeo de las Lenguas, atendiendo especialmente a los niveles básicos A1 y A2 para cubrir las necesidades más elementales de comunicación e introduciendo por primera vez el nivel B1 dirigido a aquellas personas que habiendo superado el nivel más elemental han querido seguir profundizando en el estudio de la lengua española.

La duración de los módulos es de un mes. Si bien, existe flexibilidad en los horarios en función del proceso evolutivo en el aprendizaje. 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 manuales didácticos, adaptados a las necesidades de las personas inmigrantes. Se entrega un manual a cada asistente al curso para que pueda 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.

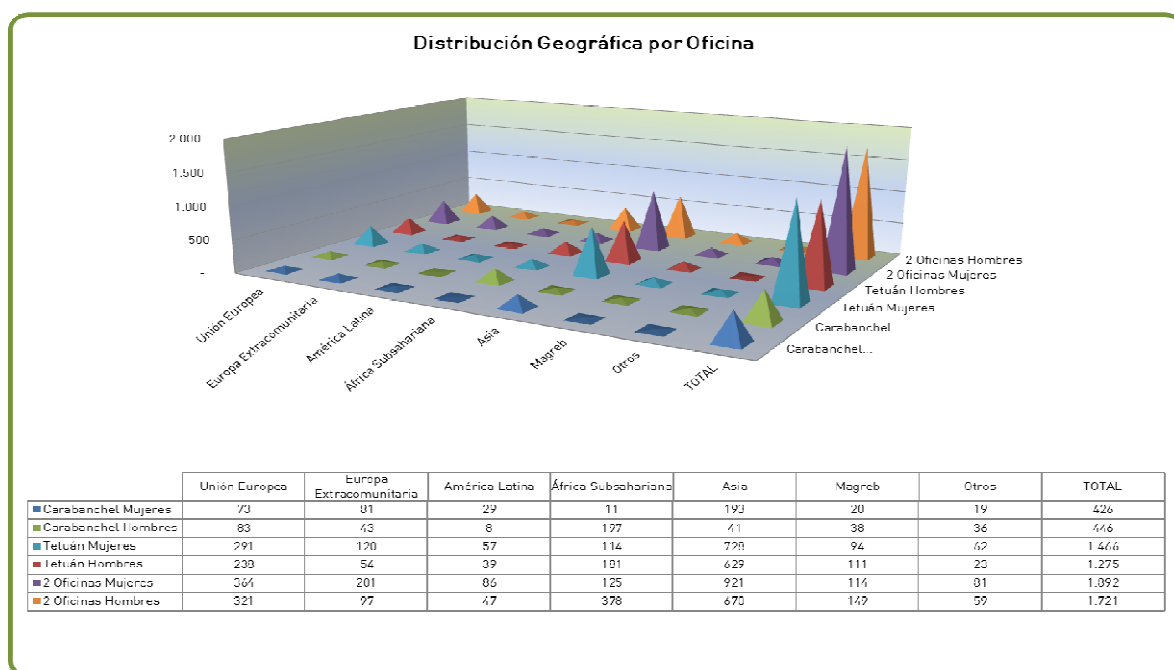
Las clases se configuran para dotar de herramientas lingüísticas a las personas y las temáticas giran en torno a situaciones recurrentes en la vida de una persona recién llegada.

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.

El origen del alumnado es muy variado y desde 2006 hasta la actualidad se ha notado un cambio en cuanto al número que viene de una zona geográfica u otra, como reflejo de lo que sucede en los propios movimientos migratorios. Actualmente la mayor parte del alumnado que asiste a los cursos procede de Asia, África subsahariana, Unión Europea y la Europa Extracomunitaria y en menor medida de América Latina y el Magreb.

En cuanto a los datos registrados en el servicio, se han contabilizado un total de **3.613** personas. Distribuidas en las dos oficinas por sexo y procedencia según las siguientes tablas.

Nº DE ALUMNOS/AS DE CLASES DE ESPAÑOL POR SEXO. 2014	
Sexo	Nº Alumnos/as
MUJERES	1.892
HOMBRES	1.721
TOTAL	3.613

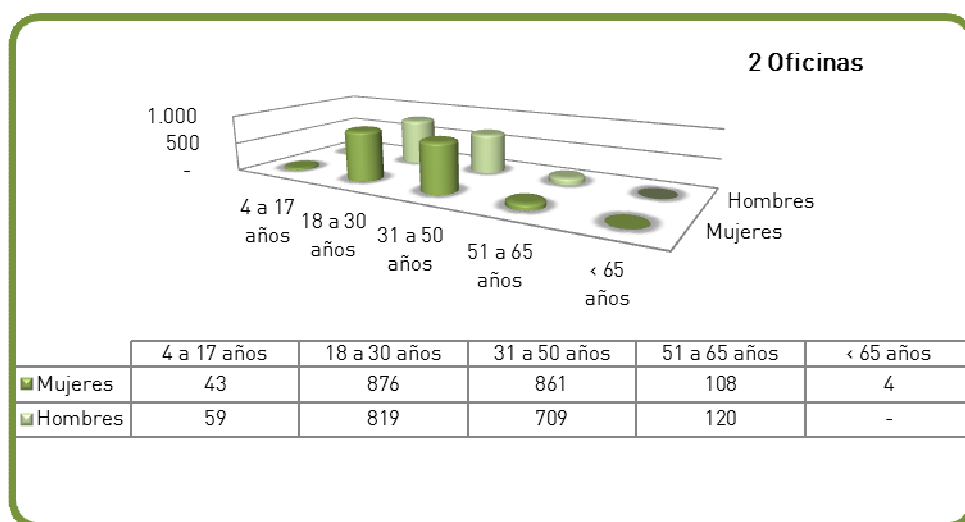


Por zonas geográficas se observa una mayor presencia de personas procedentes de Asia:

ÁREA GEOGRÁFICA DE LOS ALUMNOS/AS DE CLASES DE ESPAÑOL 2014	
Nacionalidad	Nº Alumnos/as
Unión Europea	685
Europa Extracomunitaria	298
América Latina	133

África Subsahariana	503
Asia	1.591
Magreb	263
Otros	140
TOTAL	3.613

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



NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS ALUMNOS/AS DE LAS CLASES DE ESPAÑOL. 2014	
Nivel de Estudios	Nº Alumnos/as
Educación Primaria	525
Educación Secundaria	1.289
Formación Profesional	-
Bachillerato	30
Formación Universitaria	1.710
Sin Estudios	23
No Consta	36
TOTAL	3.613

Al igual que en años anteriores se ha vuelto a incrementar el número de personas atendidas con formación universitaria.

Respecto a la situación administrativa del alumnado de clases de español, los datos se distribuyen de la siguiente manera:

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS ALUMNOS/AS DE LAS CLASES DE ESPAÑOL 2014	
Situación Administrativa	Nº Alumnos/as
Empleado	607
Desempleado con paro	194
Desempleado sin paro	2.776
Estudiante	36
TOTAL	3.613

Las clases de español se han consolidado como un servicio de enorme interés y demanda por parte de la población inmigrante, al ser el idioma una herramienta para la comunicación imprescindible, ya que facilita la autonomía de las 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. El aula es un espacio para la generación de vínculos y relaciones, que han servido de apoyo social, laboral y cultural.

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.

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

Servicio de Convivencia en Parques y Canchas Deportivas (CPCD)

La ciudad de Madrid es un referente de la inmigración a escala nacional. Madrid se caracteriza por su apertura y capacidad de integración. La historia reciente de Madrid ha configurado su carácter permeable a las influencias externas y receptivo con las personas recién llegadas.

El considerable número de población inmigrante de todas las edades en nuestra ciudad obliga a los distintos sistemas de protección social (sanidad, educación, seguridad social, servicios sociales, etc) a diseñar programas y dispositivos capaces de responder a las distintas demandas planteadas.

El Servicio de Convivencia en Parques y Canchas Deportivas surge a partir de las necesidades detectadas desde las entidades de la iniciativa social y las Administraciones públicas para dar respuesta a la necesidad de mantener una atención directa a los usuarios y a las usuarias de los espacios públicos, como son los parques y canchas deportivas, situados mayoritariamente en distritos del sur de la ciudad, que en el periodo estival ven aumentada su ocupación por parte de toda la población como lugar de ocio y esparcimiento de bajo coste.

Objetivo General:

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

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

Metodología:

Se ha seguido una metodología basada en el modelo de intervención comunitaria concebida ésta como un proceso de organización social y educativo que da respuestas a las necesidades globales mediante la implicación de todos los agentes sociales en la transformación de su realidad.

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

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

Se han seguido dos líneas de actuación:

1. Una línea de actuación global, orientada a propiciar la participación, coordinación y cooperación de todos los protagonistas y en la cohesión de las relaciones ciudadanas.
2. Una línea de intervención directa con grupos para garantizar su implicación y favorecer la adecuada convivencia en el barrio a partir de la prevención de conflictos, la promoción cultural, el ocio saludable, el encuentro intergeneracional y la igualdad de oportunidades.

Este programa se puso en marcha el 1 de febrero y finalizó el 31 de diciembre de 2014.

Desarrolló su actividad en los siguientes barrios:

Distrito	Barrios
Villaverde	Los Rosales
	Villaverde Alto
Usera	Almendrales
	Pradolongo
	San Fermín
Carabanchel	Vista Alegre
	San Isidro
	Opañel
Puente de Vallecas	San Diego
	Entrevías
Vicálvaro	Ambroz
Latina	Puerta del Ángel
Villa Vallecas	PAU Vallecas
Tetuán	Bellas Vistas

El equipo que ha ejecutado el proyecto se ha integrado por: una persona coordinando, 21 personas técnicas profesionales en materia de intervención y dinamización comunitaria (10 desde el 1 de febrero y las 11 restantes desde el 1 de marzo) y 1 persona auxiliar administrativo/contable.

Actividades:

Las actividades de este servicio han sido las siguientes:

- a) Trabajo con grupos para la participación comunitaria: una de las claves para la promoción de las relaciones entre la ciudadanía en el proceso comunitario ha sido la identificación, capacitación e implicación de grupos ciudadanos que promuevan actuaciones en sus barrios para favorecer la cohesión social y el encuentro intercultural. Con este fin, se han desarrollado acompañamientos y acciones formativas para dotar a la ciudadanía del conocimiento y

competencias necesarias para participar activamente en su comunidad.

- b) Promoción de barrios socialmente responsables. Generación de sinergias entre agentes comunitarios de los barrios.
- c) Actuaciones de encuentro intergeneracional.
- d) Promoción de actividades comunitarias.

Actuaciones realizadas

Durante 2014, se han realizado una serie de actuaciones secuenciales según las diferentes fases de actuación propuestas para el servicio. Estas actuaciones han sido las siguientes:

1.- **Análisis sociodemográficos** de cada uno de los 14 barrios objeto de intervención. Estos análisis se han realizado a partir de datos oficiales, observación participante y mediante entrevistas individuales a los recursos de cada zona.

2.- **Análisis participado** en los barrios mediante la identificación de las necesidades y oportunidades. Para ello, se han realizado 95 grupos focales entre administración, recursos técnicos y ciudadanía que han contado con 1.105 participantes y 310 entrevistas.

3.- Se han realizado 14 **encuentros comunitarios** para la puesta en común de las conclusiones reflejadas en los análisis participados. Estos encuentros han contado con 532 participantes.

Han consistido en reuniones comunitarias en las cuales se han convocado a la ciudadanía, a profesionales y a la administración.

De estos encuentros se han obtenido más de 180 propuestas de actuación.

4.- Se han realizado 14 **diseños de intervención comunitaria** que han orientado la labor del servicio durante 2014.

5.- Se ha elaborado una **Guía de recursos del servicio**, que contiene tanto recursos formales como informales. Esta guía puede consultarse en <http://guiaderecursos.serviciodeconvivencia.es>

6.- Se han realizado, también, **informes para valorar espacios en conflicto** o necesidades de atención o mediación. Así, a partir de demandas de las Juntas Municipales, se han elaborado 8 informes sobre zonas fuera de los ámbitos de actuación.

7.- **Coordinación con diversos departamentos del Ayuntamiento de Madrid**, tales como, Madrid Salud (promoción de la salud y adicciones), Policía Municipal, Agentes de Igualdad y Departamento de Juventud.

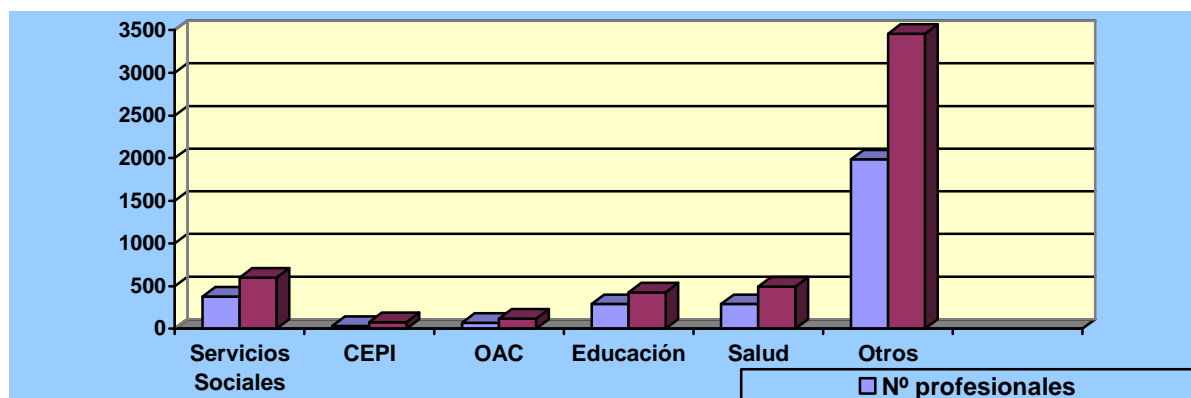
8.- Por último, se ha realizado la **evaluación** de las actuaciones desarrolladas, la valoración del impacto social y propuestas de actuación en cada barrio.

Datos generales de atención

Las intervenciones realizadas por el servicio tanto con profesionales como con la población general, se representan en los gráficos siguientes:

1.- Servicios prestados a profesionales

Se ha atendido a 3049 profesionales con quienes se han realizado 5178 intervenciones.



2.- Servicios prestados a la población general.

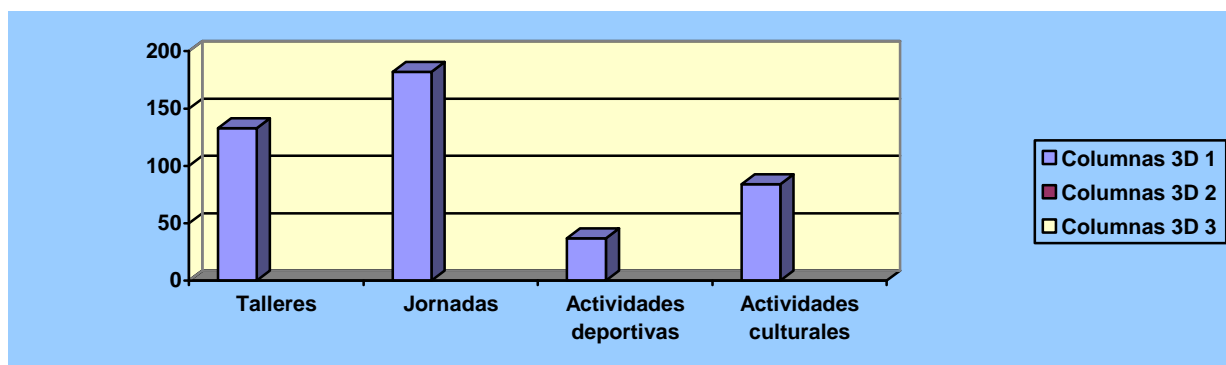
Han sido atendidas por este servicio 5287 personas (2448 personas autóctonas y 2794 inmigrantes) con quienes se han realizado 5538 intervenciones. Las intervenciones predominantes han sido la orientación y derivación a recursos sociales (5077) y el acompañamiento a estos recursos (412)

3.- Intervenciones grupales

Se ha intervenido con 1120 grupos (726 formales y 371 informales) con los cuales se ha realizado 1696 intervenciones de orientación y asesoramiento y 167 acompañamientos.

4.- Prevención de conflictos

Se han realizado 436 actividades de prevención de conflictos en las cuales han participado 18518 personas. Los tipos de actividades realizadas se reflejan en el gráfico siguiente:



5.- Regulación de conflictos

Este servicio ha intervenido en 14 conflictos interculturales acaecidos en espacios públicos que han generado 68 intervenciones.

Servicio de Dinamización Vecinal (SDV).

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 los vecinos y las vecinas 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 en la vecindad, evitando actitudes xenófobas y promoviendo la superación de las mismas. Este objetivo se articula a través de una metodología basada en la dinamización y mediación comunitarias.

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

El objeto de la intervención del SDV remite al concepto de “**vecinos**”, entendiéndolo 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 las personas destinatarias de este servicio 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 **13 personas dinamizadoras vecinales**, entre las que se incluyen la persona que realiza la dinamización interdistrital, la que es responsable de la coordinación general y la auxiliar administrativa.

El personal dinamizador del servicio está distribuido en 20 barrios y 11 distritos de la ciudad:

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

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

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

Líneas de Actuación Genéricas del Servicio.

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

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

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

- 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, etc.
- Intercambio permanente de información.

Tipos de Intervenciones:

1.- Intervenciones Individuales:

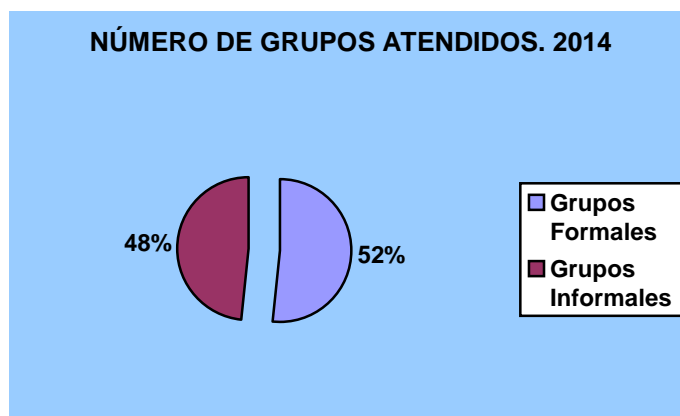
A nivel individual, se ha atendido a un total de **1.976 personas**, de las cuales, **1113** son población autóctona **y 863** población inmigrante.

Las personas atendidas han formulado distintas demandas (2064) que se reseñan a continuación y que quedan reflejadas en el gráfico adjunto:

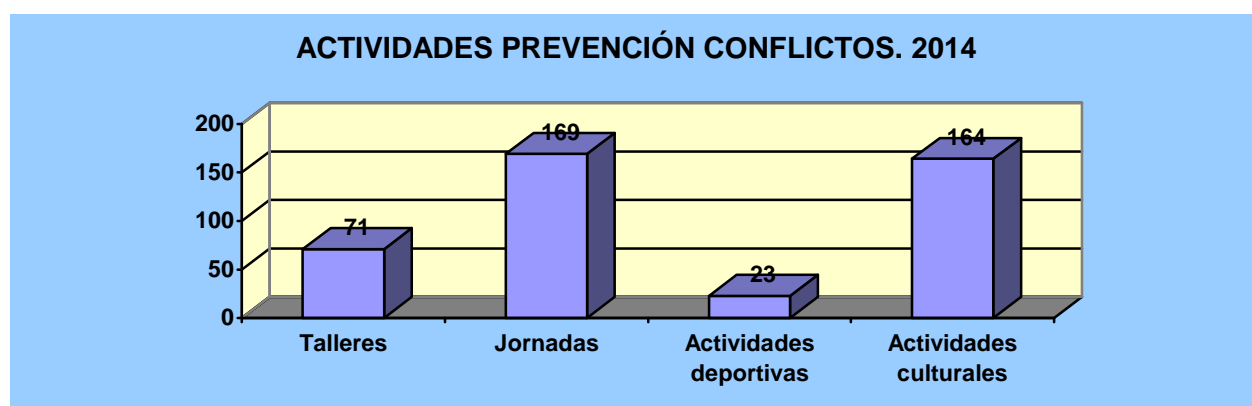
- ✓ Orientación, asesoramiento y derivación a recurso. Este es el tipo de intervención más demandado y ha representado el 93,65% de las actuaciones.
- ✓ Apoyo y acompañamiento social a recursos.
- ✓ Información y formación en arraigo.
- ✓ Acompañamiento en arraigo.

2.- Intervenciones Grupales:

Los grupos atendidos han sido 222, alcanzando un total de **313 intervenciones** grupales de orientación, asesoramiento, derivación y acompañamiento a recursos sociales y ha estado dirigido a grupos formales e informales, según se desglosa en los gráficos siguientes:



Otro de los ámbitos relevantes del Servicio de Dinamización Vecinal es el relativo a la prevención de conflictos. En este ámbito, en 2014 se han realizado 427 actividades que han contado con 41906 participantes y 5021 asistentes.



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, educativos). En 2014 el Servicio de Dinamización Vecinal ha gestionado un total de 98 **conflictos de convivencia**, de los cuales se resolvieron **de**

manera positiva un total de 62 lo que supone un **63 % de los casos**. Este dato refleja la gestión de conflictos en los espacios públicos pero, sobre todo, en los espacios vecinales.

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

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

Las actividades que se realizan están destinadas a dotar a menores y jóvenes de recursos personales y de apoyo que les permitan un desarrollo personal adecuado, y el acceso a los recursos normalizados con el fin de prevenir situaciones de dificultad y conflictividad familiar y/o social y de propiciar la convivencia intercultural, intergeneracional y de género, todo ello teniendo en cuenta las particulares características de cada barrio.

La intervención se realiza en 4 niveles:

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

de su integración en grupos y de la oferta de alternativas de ocio y tiempo libre.

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

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

Se realizarán las actividades comunitarias que se valoren adecuadas para el desarrollo del proyecto por su especial significación intercultural, tales como: fiestas de significación intercultural, actividades de colaboración con los agentes sociales del distrito.

JÓVENES ATENDIDOS POR EL SERVICIO (Julio de 2013-Abril 2014)						
EDAD	VILLAVERDE		PUENTE VALLECAS		VILLA VALLECAS	TOTAL
	San Cristóbal	Villaverde Alto	San Diego	Entrevías	Poblado PAU	
5 a 11 años	365	190	226	138	533	1.452
12 a 14 años	442	213	444	260	510	1.869
15 a 18 años	336	214	290	653	24	1.517
TOTAL	1.143	617	960	1.051	1.067	4.838

Se han realizado:

- 1. Actividades específicas con menores y jóvenes participantes:** se han desarrollado en cada uno de los barrios contemplados en el contrato: juegos, charlas-coloquio, danzas, lipdub/flashmob, mercadillos de artesanía, cuentacuentos, clases de danzas del mundo, juegos del mundo etc.

2. **Actividades comunitarias:** se han desarrollado 3 en cada uno de los barrios:

- **Jornada intercultural gastronómica** (16 Octubre).
- **Unas navidades diferentes** (coincidiendo con las fiestas navideñas).
- **Jornada contra el Racismo** (21 marzo)

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

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

4. **Actividad conjunta:** coincidiendo con el día **contra el Racismo** el 21 de marzo se ha realizado una actividad conjunta entre todos los barrios y distritos en los que se está trabajando.

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

Este servicio comenzó en el mes de julio de 2013 finalizando en diciembre del mismo año, actualmente se mantiene mediante prórroga hasta el mes de abril de 2014 para los barrios de San Diego y Entrevías (Distrito Puente de Vallecas), Poblado PAU en Villa de Vallecas y barrios de Villaverde Alto y San Cristóbal (Distrito de Villaverde).

A partir de agosto se ha efectuado un contrato menor cuyo plazo de ejecución es de 1 de agosto al 30 de noviembre de 2014, siendo la empresa adjudicataria Dianova. Prestación de un servicio de intervención con población de origen Inmigrante en los barrios de Villaverde Alto y San

Cristóbal (distrito de Villaverde) dando especial relevancia a la realización de actividades preventivas y de carácter socio educativo dirigidas a menores y jóvenes en situación de riesgo social de edades comprendidas entre los 5 y 18 años con el fin de dotar a los mismos de recursos personales y de apoyo que les permita un desarrollo personal adecuado y el acceso a los recursos normalizados, todo ello teniendo en cuenta las particulares características del Distrito.

La intervención se realizará en los 4 niveles anteriormente descritos: individual, familiar, grupal y comunitario.

Se llevarán a cabo en cada uno de los dos barrios, durante el periodo de ejecución del contrato, al menos 2 actividades comunitarias y al menos 3 talleres en cada uno de los 2 barrios durante el período de ejecución del contrato.

Las actividades comunitarias más adecuadas para el desarrollo del proyecto por su especial significación intercultural, han sido:

En el Barrio de San Cristóbal: Fiesta de otoño a la que asistieron unos 200 niños y niñas, y la Jornada contra la violencia de género con 50 participantes.

En Villaverde Alto: Fiesta de Halloween, con asistencia de 43 personas, asimismo la jornada En nuestro barrio caben muchos mundos en la que participaron 40 asistentes y el Día de la Infancia, con 25 participantes.

Se han efectuado distintos talleres en cada barrio sobre: manualidades, 11 asistentes en coeducación 36 en el taller de creatividad, 18 personas en el taller de malabares, 20 asistentes, y en el taller de deporte 120 participantes.

Sensibilización y lucha contra el racismo.

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, mediante la realización de 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 mediante la colaboración municipal con la iniciativa social.

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

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, pretende 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.

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

Durante el año 2014, han estado adscritos al servicio un coordinador y catorce juristas del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (ICAM), especializados en materia de extranjería y discriminación. Durante el año 2014 el servicio ha atendido a una persona por razones de racismo.

Proyecto De tolerancia a tolerancia

“La tolerancia consiste en el respeto, la aceptación y el aprecio de la rica diversidad de las culturas de nuestro mundo, de nuestras formas de expresión y los medios de ser humanos”. Este es el significado atribuido por la UNESCO en su Declaración de Principios sobre la Tolerancia promulgada el 16 de noviembre de 1995.

De tolerancia a tolerancia se ha concebido en este marco y ha aceptado la invitación de la Asamblea General de las Naciones Unidas a conmemorar el 16 de noviembre como Día Internacional para la Tolerancia. En este proyecto se materializa la lucha contra el racismo, la xenofobia y la intolerancia como ejes estratégicos de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.

De tolerancia a tolerancia se desarrolló entre el 16 de noviembre de 2013 y 16 de noviembre de 2014. Durante este periodo, se han realizado actividades que han tenido en la juventud, las redes sociales y la tolerancia los vértices de triangulación de la convivencia intercultural en Madrid.

Entre las muy diversas actividades han destacado dos jornadas y un concurso.

Las primeras jornadas se celebraron los días 7 y 8 de abril en el espacio CaixaFórum, bajo el título de “Construyendo convivencia: de la tolerancia a la interculturalidad”

Las segundas jornadas se celebraron el día 10 de junio en el espacio Medialab-Prado, bajo el título de “Redes sin odio: no al racismo y la xenofobia en las redes sociales”. En estas jornadas, se hizo entrega de los premios de fotografía del concurso Enfocarte.

El concurso EnfocArte se desarrolló a lo largo del año, pudiendo participar la juventud madrileña de 18 a 35 años, mediante fotos tomadas con teléfono móvil y con temática relacionada con la tolerancia.

Participación social.

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

Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

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

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

TIPOLOGÍA DE VOCALÍA	NÚMERO DE REPRESENTANTES
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	13
REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES DE	10

INMIGRANTES	
REPRESENTANTES DE LAS ONG Y ENTIDADES DE APOYO	10
ORGANIZACIONES SOCIALES	10
FOROS	2
CONSEJOS TERRITORIALES DE DISTRITO	21
TOTAL	66

El trabajo del Foro Madrid se desarrolla a través de su Comisión Permanente, las diferentes Comisiones de Trabajo y las sesiones plenarias del Foro.

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 vencido el período de vigencia de el primer Mandato del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia, se inició el Segundo Mandato con la reunión constitutiva del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia que se celebró el 21 de octubre de 2011 y que ha finalizado en el año 2014. En este año 2014 se ha iniciado el proceso electoral actual por el que se han deberán convocar las elecciones de las vocalías representantes de las entidades sociales y ciudadanas que conformarán la próxima composición del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.

En mayo de 2014 se ha celebrado una sesión plenaria del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia con la presentación del Informe “Convivencia Social e Intercultural en Territorios de alta Diversidad” en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid (UAM).

2.2.3. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

Desde el Departamento de Inmigración de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, se ha continuado con el objetivo de mejorar y ampliar la coordinación tanto interna, dentro del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación ciudadana, como con el resto de órganos y Unidades municipales que desarrollan actividades que favorecen la integración de las personas inmigrantes.

Se han establecido líneas de colaboración con el Departamento de Juventud y con 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).

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

Y en materia de Participación Ciudadana se ha colaborado en la preparación y seguimiento de los planes de barrio.

Por último, el Departamento de Inmigración es miembro del grupo de trabajo de Inclusión Social y Salud del convenio de colaboración suscrito entre el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana y el Organismo Autónomo Madrid Salud para la realización de actuaciones conjuntas en materia de prevención y promoción de la salud. En el marco de este Grupo de Trabajo, se ha creado una línea de coordinación entre el Departamento de Inmigración y el Departamento de Prevención y Promoción de la Salud para favorecer la promoción sanitaria entre la población inmigrante que reside en los centros de acogida a través de los Centros Municipales de Salud.

Durante 2014, se han realizado las siguientes actuaciones entre los CMS y la red residencial para personas inmigrantes sin hogar:

SERVICIO DE ACOGIDA PARA INMIGRANTES	CMS	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES
Centro de Acogida Temporal San Blas	San Blas	Taller Hablando entre nosotras (10 sesiones)	27
		Taller Prevención de Riesgos y Actuación en caso de Emergencias (2 sesiones)	23
		Taller ALAS (2 sesiones)	13
		Consulta Dermatología	20
		Consulta Ginecología	36
		Radiografías	41
		Vacunaciones	134
		TOTAL	294
Programa de acogida para personas de origen subsahariano	Villaverde	Taller de hábitos saludables (2 sesiones)	21
		Taller de relaciones afectivas y prevención ETS (3 sesiones)	23
		Taller de prevención de sustancias adictivas (1 sesión)	10
		GESA (5 sesiones)	60
		Prevención de accidentes y primeros auxilios (7 sesiones)	63
		Jornada Puertas Abiertas	12
		Jornadas Vecinos Refugiados	10
		Exposición de Fotos (inauguración)	11
		Fiesta Navidad	10
		TOTAL	220
Programa de acogida para familias extranjeras (Cruz Roja)	CMS CENTRO	Taller ALAS (1 sesión)	6
		Taller Primeros auxilios en el ámbito doméstico (2 sesiones)	12
		Taller psicohigiene (1 sesión)	4
		Taller sobre planificación familiar (1 sesión)	3
		Consulta ginecología	2
TOTAL	27		
Programa jóvenes en riesgo de	CMS Internacional /	Mantoux (7 sesiones)	10

exclusión social	CMS Retiro	Prevención de accidentes y primeros auxilios (6 sesiones -Dos ediciones según el nivel de castellano-)	21
		TOTAL	31
Programa Integral San Vicente de Paul	Chamberí	Taller ALAS (6 sesiones)	45
		Prevención de Accidentes y Primeros Auxilios (8 sesiones)	88
		Pruebas Mantoux (2 sesiones)	25
		TOTAL	158
Programa de intervención sociocomunitaria con familias inmigrantes	Fuencarral El Pardo	Taller de salud sexual y reproductiva y métodos anticonceptivos"	13
		Taller de Planificación familiar y Sexualidad reproductiva	19
		Taller de prevención de accidentes domésticos y primeros auxilios" (2 sesiones)	31
		Vacunación tétanos (2 sesiones)	39
		Vacunación gripe (1 sesión)	25
		TOTAL	147
		TOTAL PARTICIPANTES	877

2.2.4. ACTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO EL DEPARTAMENTO DE INMIGRACIÓN.

La ciudad de Madrid se adhirió formalmente a la Coalición Europea de ciudades contra el Racismo (ECCAR) el 13 de mayo de 2005, fecha en que el Alcalde de Madrid suscribió el documento de adhesión. Esta coalición de ciudades surgió a iniciativa de la UNESCO y tiene por objeto la lucha contra cualquier forma de racismo y discriminación a nivel municipal. Su referencia doctrinal está constituida por el denominado "Plan de Acción de Diez Puntos", adoptado en Nüremberg el 10 de diciembre de 2004. El Ayuntamiento de Madrid sigue aportando una cuota para el sostenimiento de ECCAR.

La coordinación a nivel nacional e 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 coordinación a nivel nacional e 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:

FOROS NACIONALES 2014			
Denominación	Fecha	Lugar	Organización
JORNADA INFOR RETO 6:EUROPA EN UN MUNDO CAMBIANTE	22/01/2014	MADRID	FECYT y UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
JORNADA MUNDIAL DEL INMIGRANTE Y DEL REFUGIADO 2014	29/01/2014	MADRID	XX ANIVERSARIO DEL INST. UNIV. DE ESTUDIOS SOBRE MIGRACIONES
JÓVENES “LATINOS Y “LATINAS” EN MADRID Reflexiones de un trabajo de campo	30/01/2014	MADRID	UAM – CODICI y FUNDAC. BANCA MONTE DE LOMBARDIA
CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN DEL PLURALISMO RELIGIOSO	30/01/2014 31/01/2014	MADRID	OBSERVATORIO DEL PLURALISMO RELIGIOSO EN ESPAÑA y M.º DE JUSTICIA.
“ACTO DE FIRMA DEL CHARTER DE LA DIVERSIDAD”	13/02/2014	MADRID	FUNDACIÓN DIVERSIDAD Y MINISTERIO DE SANIDAD, SS.SS E IGUALDAD
JOVENES SUBSAHARIANOS SIN HOGAR EN LA CIUDAD DE MADRID: CAUSAS Y MODELOS INTERVENCION	19/02/2014	MADRID	XX ANIVERSARIO DEL INST. UNIV. DE ESTUDIOS SOBRE MIGRACIONES
MESA REDONDA: ACCESO DE LOS INMIGRANTES A LOS DERECHOS SOCIALES EN ESPAÑA	21/03/2015	MADRID	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FUNDACIÓN ORTEGA Y GASSET
LA TRATA DE MUJERES Y NIÑAS NIGERIANAS: ESCLAVITUD ENTRE FRONTERAS Y PREJUICIOS	10/04/2014	MADRID	WOMEN’S LINK WORLDWIDE-ICAM
JORNADAS MUNICIPALES BIENESTAR SOCIAL Y SALUD	06/05/2014 07/05/2014	MADRID	A.G. DE FAMILIA, SS.SS. Y PARTICIPACION CIUDADANA Y MADRID SALUD- Auditorio Centro-Centro Cibeles

PROYECTO: "REGIONES EUROPEAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL" En el marco del programa Europa con los Ciudadanos	07/05/2014 08/05/2014 09/05/2014	MADRID	THE EUROPEAN CITIZENS PROGRAMME OF THE EUROPEAN COMMISSION
JORNADAS MUNICIPALES SOBRE LA ATENCIÓN A LAS EMERGENCIAS SOCIALES Y A LAS PERSONAS SIN HOGAR EN SITUACIÓN DE CALLE	05/06/2014 06/06/2014	MADRID	SUB. G. DE INCLUSIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN A LA EMERGENCIA DEPARTAMENTO DE SAMUR SOCIAL Centro Cultural Conde-Duque
VISITA DELEGACIÓN CHINA AL PROYECTO APOI	12/06/2014	MADRID	DEPARTAMENTO INMIGRACION Campamento Valdelatas
VISITA DELEGACIÓN CHINA	13/06/2014	MADRID	DEPARTAMENTO INMIGRACION/LA RUECA
REUNIÓN ICI "LA CAIXA" PROYECTO INTERV. COMUNITARIA INTERCULTURAL	08/07/2014	MADRID	D.G. DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DPTO. INMIGRACION
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES (OIM)	16/07/2014	MADRID	SECRETARIA GENERAL DE INMIGRACION Y EMIGRACION
FORO REGIONAL PARA LA INMIGRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID	30/07/2014	MADRID	CONSEJERIA DE ASUNTOS SOCIALES
CONGRESO IMESCOE Immigration, Social Cohesion and Social Innovation	28/08/2014	MADRID	UNIV. PONTIFICIA DE COMILLAS
ROMA MATRIX: Mutual Action Targeting Racism, Intolerance and Xenophobia hacia la población Gitana Europea D. Francesco Tarantino	09/09/2014	MADRID	D.G. DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES S.G. DE INCLUSIÓN SOCIAL Y DPTO. DE INMIGRACION
ROMA MATRIX: Mutual Action Targeting Racism, Intolerance and Xenophobia hacia la población Gitana Europea D. Francesco Tarantino	10/09/2014	MADRID	DPTO. DE INMIGRACION
PROYECTO BEAMS STOP WATCHING. START SEEING	11/09/2014	MADRID	D.G. INMIGRACIÓN CONSEJERIA AA.SS CAM
JORNADA EL SISTEMA DE RENTAS MÍNIMAS EN ESPAÑA Y EN LA UNIÓN EUROPEA	15/09/2014	MADRID	FUNDACION ONCE Y EUROPEAN ANTI POWERTY NETWORK
JORNADA XX ANIVERSARIO ICADE COMILLAS EMIGRAR EN CONDICIONES EXTREMAS Y SALUD MENTAL	18/09/2014	MADRID	XX ANIVERSARIO INSTITUTO UNIV. ESTUDIOS SOBRE MIGRACIONES CONGRESO MUNDIAL ASOC. DE PSIQUIATRIA
II JORNADAS SOBRE POLÍTICAS MIGRATORIAS Y DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO DE LA U.E. Y SUS PAÍSES MIEMBROS	26/09/2014	MADRID	PLATAFORMA INTERNACIONAL DE COOPERACION Y MIGRACION (PICM)
PRESENTACIÓN EN ESPAÑA DEL INFORME SOBRE DESARROLLO HUMANO 2014 DEL PNUD	06/10/2014	MADRID	AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACION INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (AECID)

JORNADA SOBRE LA E-VIOLENCIA DE GENERO	24/11/2014	MADRID	AGFSSyPC D. G. DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
CURSO/SEMINARIO ECONOMÍA, POLITICAS PÚBLICAS E IGUALDAD DE GÉNERO	27/11/2014	MADRID	INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES
CELEBRACION DIA INTERNACIONAL DE LA ELIMINACION DE LA VIOLENCIA SOBRE LAS MUJERES	27/11/2014	MADRID	SECRETARIA GENERAL DEL MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y COOPERACION
ENCUENTRO FORMATIVO DEL PROYECTO DE INTERVENCION COMUNITARIA INTERCULTURAL	09-10/12/2014	MADRID	FUNDACION LA CAIXA
JORNADA “EMPREENDEDORES EXTRANJEROS EN MADRID: BENEFICIOS Y DIFICULTADES DE LA NUEVA LEY DE EMPREENDEDORES”	11/12/2014	MADRID	MADRID EMPRENDE Y FEDERAC. ORGANIZ. PROFESIONALES, AUTONOMOS Y EMPREENDEDORES (OPA)



***Subdirección General
de Inclusión Social
y Atención a la Emergencia***

**Dirección General de
Igualdad de Oportunidades**

3. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN A LA EMERGENCIA

La Subdirección General de Inclusión social y Atención a la Emergencia tiene entre sus funciones:

1. Garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social, así como la atención específica a las emergencias sociales a través de medidas adecuadas a la problemática de cada colectivo.
2. Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población destinatarios de los servicios.
3. Promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante problemas de exclusión y desprotección social.
4. La concesión de ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social.

Se estructura y realiza sus funciones a través de tres Departamentos:

5. El Departamento de Samur Social y Atención a las Personas sin Hogar, que gestiona la red municipal de Atención a personas sin hogar y la atención a las situaciones de emergencias individuales o colectivas así como las grandes emergencias.
6. El Departamento de Inclusión Social, que gestiona la puesta en marcha y desarrollo de proyectos dirigidos a la integración social de personas en situación de exclusión o desprotección social así como el seguimiento y Evaluación del Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Madrid.

El Departamento de Atención a Colectivos Específicos que gestiona la puesta en marcha y desarrollo de proyectos dirigidos a la atención de las personas con discapacidad; las minorías étnicas; o personas que sufren discriminación por su orientación sexual.



***Memoria de Actividades
Ejercicio 2014***

***Departamento de
Samur Social y Atención a
Personas sin Hogar***

**Dirección General de
Igualdad de Oportunidades**

3.1. DEPARTAMENTO DEL SAMUR SOCIAL Y ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.

3.1.1. PROGRAMA MUNICIPAL DE EMERGENCIAS SOCIALES.

La Emergencia Social constituye una realidad que está presente en nuestra sociedad. Se trata de situaciones imprevistas en relación al tiempo, en el espacio en el que se produce y en la situación en la que se presenta, favoreciendo, en muchos casos, el inicio de estados de desprotección personal y social. En definitiva, la Emergencia Social es generadora de situaciones de vulnerabilidad social.

Hoy nos encontramos en lo que el sociólogo Ulrich Beck define como la “sociedad del riesgo”, en la que los ciudadanos solicitan de las instituciones una respuesta organizada y eficaz a las situaciones de emergencia que se producen. En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con el Samur Social como Servicio Social municipal de Emergencia Social que da respuesta a las situaciones individuales, familiares y colectivas, cuando las personas que residen o están de paso en nuestro municipio se encuentran, de forma inesperada en una situación de riesgo y vulnerabilidad social, en la que en muchos casos, el ciudadano carece por sí mismo de capacidad de respuesta autónoma ante acontecimientos no previstos y de origen externo.

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

atención inmediata para paliar, en la medida de lo posible, los efectos de una situación sobrevenida, proporcionando respuestas sociales que favorezcan el reestablecimiento de la normalidad y estabilidad social y personal que ha sido dañada o incluso perdida a partir de la emergencia social acontecida.

La “Emergencia Social”, como estado de necesidad, constituye hoy una realidad presente en nuestra sociedad y se puede definir por los siguientes rasgos que la caracterizan:

- Se trata de una situación imprevista y no programada en relación al momento en el que se produce y respecto al lugar en el que se desarrolla.
- Supone un factor favorecedor de procesos de vulnerabilidad, riesgo social e incluso, de exclusión.
- Requiere la respuesta inmediata y especializada que evite el desarrollo y consolidación de estados de desprotección.

Los Servicios Sociales, como subsistema de protección social, responden a las necesidades sociales y es evidente que las situaciones de emergencia social generan estados de necesidad social y de desprotección que precisan una atención inmediata y especializada. El Samur Social como Servicio Social desde un punto de vista conceptual, se puede decir que desarrolla su intervención como un dispositivo de Atención Primaria ya que atiende a toda la población y es puerta de entrada a la Red de Servicios Sociales. Pero a su vez desarrolla un modelo de intervención especializado para dar respuesta a las emergencias sociales, ya que las mismas suponen situaciones de desprotección sobrevenidas e inesperadas que pueden afectar a cualquier ciudadano y que requieren de una respuesta específica y especializada a la situación que se produce.

Las emergencias sociales, como objeto de intervención del Sistema de Servicios Sociales, por el número de afectados y por su trascendencia se pueden clasificar en:

1. **Emergencia Individual o Familiar.** 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 estas situaciones y tiene los siguientes objetivos generales:

- a. Detectar situaciones de riesgo y vulnerabilidad social.
- b. Informar y orientar a los ciudadanos en situación de riesgo social y vulnerabilidad de las prestaciones de la red de Servicios Sociales a las que puedan tener acceso.
- c. Prestar atención a las Emergencias Sociales de carácter individual, familiar y colectivo, proporcionando a los afectados las prestaciones básicas que garanticen las condiciones de seguridad y protección social necesaria; así como la atención social que permite que la persona pueda

superar la situación personal de confusión, desprotección, etc... surgida como consecuencia de sufrir una situación de Emergencia.

- d. Colaborar con otros servicios de emergencia de la Ciudad de Madrid en las situaciones de Gran Emergencia que se produzcan, proporcionando atención social que complementa y enriquece la intervención que realizan el resto de servicios de emergencia.

3.1.2. EL SERVICIO DE SAMUR SOCIAL.

El Samur Social se puso en marcha en Junio del año 2004, como un Servicio Social para la atención a las emergencias sociales y a las personas sin hogar que se encuentran en las calles, actuando desde ese momento en la ciudad de Madrid coordinado con otros servicios de emergencia y dando así una respuesta inmediata a las diferentes situaciones de desprotección que se producen en las calles de la ciudad. Se puede afirmar que el Samur Social ha encontrado un espacio definido como dispositivo complementario, con relación a otros servicios de emergencia posibilitando así una respuesta global integral y coordinada a situaciones de emergencia colectiva o de grandes emergencias.

Es por tanto un Servicio Social de Atención Municipal a las Emergencias Sociales, que se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid (112, Samur Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos, etc..).

Funciona las 24 horas del día y los 365 días del año. Se accede a través del número de Teléfono General de Emergencias el 112. Cuenta con una Sede Central coordinadora del servicio, dispone de 8 Unidades Móviles, las cuales, están dotadas de trabajador social, auxiliar de servicios sociales y conductor, así como de los 12 Equipos de Calle de intervención para Personas Sin Hogar, que con un trabajador social y un auxiliar de servicios

sociales cada uno, realizan la labor de acompañamiento social a este colectivo social que sufre una situación clara de exclusión y que se encuentra en la calle por carecer de un techo.

Objetivos del SAMUR SOCIAL:

- a. Intervenir en todas aquellas situaciones de emergencia social, tanto individuales como colectivas.
- b. Intervenir de forma coordinada en Grandes Emergencias con otros servicios de respuesta en emergencias.
- c. Atender las urgencias sociales que, por razones de horario o especificidad de la urgencia, no pueden ser atendidas por los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- d. Atender a las Personas sin Hogar que se encuentran en las calles de Madrid.
- e. Coordinar los recursos que se movilizan en el marco de la Campaña Municipal contra el Frío.

Recursos humanos:

Los 150 profesionales del Samur SOCIAL están repartidos de la siguiente manera:

- 8 profesionales con funciones de coordinación o mandos.
- 41 profesionales que prestan servicio en la Central del Samur Social (Trabajadores Sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, Administrativos y Asistencia Interna,).
- 101 profesionales que actúan directamente en la calle (Trabajadores Sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, Conductores).

Recursos materiales:

- La Central del Samur Social, ubicada en Carrera de San Francisco, 10 (distrito Centro), es el lugar en el que se reciben las llamadas (Sala de Comunicaciones) y se coordinan las actuaciones de calle que realizan las Unidades móviles y Equipos de Calle. Además posee una Unidad de Estancias Breves con 20 plazas de capacidad para dar respuesta a las Emergencias Sociales.
- 12 plazas de Acogida para Personas sin Hogar.
- Equipos de Intervención en la calle: 10 Unidades Móviles y 12 Equipos de Calle.
- Plazas de alojamiento específicas, según sector de población, para atender las emergencias sociales donde se requiere un dispositivo de alojamiento:
 - Plazas en residencia de personas mayores.
 - Plazas en centros de acogida para personas sin hogar y en otros recursos que atienden a dicho colectivo (Centros de Baja Exigencia, otros alojamientos, etc...).
 - Plazas en dispositivos de atención a extranjeros.
 - Plazas en centros de acogida de menores.
 - Plazas en centros para personas con discapacidad.
 - Centro para mujeres solas o con menores a cargo.
- Concertación de plazas en hostales y pensiones.
- Un centro para apoyo a la atención de emergencias colectivas: CEMUS (Centro Municipal de Urgencias Sociales).
- Prestaciones económicas y materiales para garantizar la respuesta a las necesidades básicas que surgen en una Emergencia social.

La Central de Samur Social.

Proporciona información y orientación sobre los Servicios Sociales y sus prestaciones siendo su principal objetivo atender a las emergencias sociales realizando la intervención directa bien desde la sede Central o desplazándose al lugar donde se ha producido la necesidad o emergencia social.

La Central de Samur Social es el lugar desde el que se coordinan todas las actuaciones que exigen la respuesta integral a cualquier situación de emergencia individual o colectiva.

En el año 2014, se han recibido en la Central del Samur Social **50.513 llamadas**. Los meses en los que se han recibido un mayor número de llamadas es en el periodo de noviembre a marzo, momento que coincide con el desarrollo de la Campaña anual contra el Frío.

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LLAMADAS	
Meses	Nº Llamadas
Enero	4.473
Febrero	4.272
Marzo	4.563
Abril	4.075
Mayo	3.581
Junio	3.627
Julio	3.829
Agosto	4.060
Septiembre	4.103
Octubre	4.433
Noviembre	4.570
Diciembre	4.927
Total	50.513

Respecto a los servicios y/o instituciones que demandan la intervención de Samur Social cabe destacar el Servicio Emergencias Madrid 112, que, coordina las llamadas de emergencia de la ciudad recibiendo y canalizando las demandas que le llegan, convirtiéndose en el principal servicio activador del Samur Social.

Distribución de llamadas por servicio		
Servicio Coordinador de llamadas de Emergencias	112	33,08%
Servicios de atención a emergencias en la calle	Policía Municipal	14,81%
	Samur Protección Civil	
	Bomberos	
	Policía Nacional	
Red de Centros de Atención a Personas Sin Hogar	Centros Atención Personas Sin Hogar	11,04%
Personas afectadas o cercanas a la situación de emergencia	Afectado	9,54%
	Amigo/vecino	
	Ciudadano	
Servicios de Salud	Hospitales	5,68%
	Centro Salud	
	Summa/061	
Detección en la calle por los equipos del SAMUR SOCIAL	SAMUR SOCIAL. (Unidades Móviles)	9,77%
	SAMUR SOCIAL. (Equipos Calle)	
	SAMUR SOCIAL. (Central)	
Red de Servicios Sociales	Serv. Sociales de Atención Primaria	8,87%
	Serv.Sociales. Especializados	
Entidades Ciudadanas	Asoc./Fundaciones/ONG	2,02%

Otros servicios y organismos	Juzgados/Embajadas/ Consulados/Parroquias/Otros	3,68%
Servicios de Mayores	Tele asistencia y Ayuda a Domicilio	0,58%
Otros servicios de información	010, 012...	0,93%

En relación a las llamadas recibidas el sector que más ha demandado atención son las Personas Sin Hogar, representando el 63% y el menor corresponde a los menores con un 1%.

ATENCIONES TELEFÓNICAS POR SECTORES DE POBLACIÓN

	2010	2011	2012	2013	2014
Personas sin Hogar	52%	53%	64%	64%	63%
Población inmigrante	10%	7%	6%	6%	7%
Mayores	13%	14%	10%	11%	12%
Familias	4%	4%	3%	4%	5%
Menores	3%	3%	1%	1%	2%
Resto de Población	18%	19%	16%	14%	11%

Actuación en las emergencias colectivas y grandes emergencias.

El Samur Social también ha intervenido en lo que se denominan Emergencias Colectivas, las cuales, han supuesto durante el año 2014, un total de 83. En el siguiente cuadro, se relacionan el número y el tipo de emergencias colectivas.

Incendio	Derrumbamiento edificio	Inundación	Explosión	Desalojos	Otros	Total
35	13	0	3	30	2	83

Grandes Emergencias.

Durante 2.014, no se produjo ninguna Gran Emergencia o Catástrofe

Ayudas económicas para Emergencias Sociales.

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

A continuación se recoge una comparativa de los últimos años, donde se detallan las ayudas de este tipo gestionadas desde el Samur Social.

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ayudas	487	424	379	592	672	1012
Importe	39.497,91€	40.453,00€	36.692,03€	129.102,55€	127.038,83€	248.338€

Gestión de Alojamiento de emergencia.

El Samur Social utiliza recursos de alojamiento siempre que las personas afectadas, de forma inesperada y brusca, pierden su casa o domicilio. Por ello, se articulan distintos dispositivos que proporcionan dicha prestación:

Personas atendidas en alojamientos de Emergencia		
Unidad de Estancias Breves de la Central de Samur Social	Plazas de Hoteles	Centro de acogida para Mujeres solas o con hijos
1.429	200	131

Como se observa en el cuadro, el mayor número de alojamientos se ha producido en la Unidad de Estancias Breves situada en el propio edificio de la Central del Samur Social que tiene 20 plazas de alojamiento mixtas. Durante 2014 se han alojado un total de 1.429 personas distintas garantizando la cobertura de las necesidades básicas y la atención psico-social que se requiera.

En el caso de estancias en establecimientos hoteleros a lo largo del 2014 se han atendido un total de 200 personas con una media de estancia de 3 días.

En el caso de plazas en el Centro de Acogida de Emergencias para la atención de mujeres solas o con hijos a su cargo, a lo largo de 2014 han atendido a **131** personas, de las cuales, 84 han sido mujeres y 47 menores. El 45.3% de las mujeres venían acompañadas de sus menores y el 54.7% venían solas.

Mayores en Riesgo.

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

El equipo asume un importante papel como facilitador de la coordinación con otros servicios intervinientes y en el desarrollo de su función como interlocutor único con el conjunto de servicios e instituciones que intervienen en este tipo de casos dentro del Municipio de Madrid. Entre los servicios que son coordinados en este programa, cabe destacar el Servicio de Coordinación y Regulación de la Demanda de plazas de Residencia de la Comunidad de Madrid (Servicio de Mayores), los Juzgados de Incapacidades nº 30, nº 65, nº 78, nº 94 y nº 95, los Centros de Atención Primaria de Servicios Sociales y de Salud, los servicios de Salud Mental de la Comunidad de Madrid, etc.

Durante 2014, se realizaron un total de 908 asesoramientos sobre 451 casos. Algunos de estos finalizaron en derivaciones efectivas al propio Programa y en otros casos, tras hecha la consulta, se canalizaron hacia distintas alternativas.

Edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 60	11	13	24
60 a 64	7	7	14
65 a 69	12	11	23
70 a 74	23	13	36
75 a 79	35	20	55
80 a 84	81	31	112
85 a 89	74	21	95
90 a 94	35	14	49
95 a 99	9	3	12
Más de 99	0	0	0
Se desconoce	12	19	31
TOTAL	299	152	451

Se han abierto, a lo largo del año 2014 un total de 364 expedientes, que se distribuyen entre los 164 pertenecientes a distritos y 94 de otros servicios.

Distritos que derivan	
Centro	34
Arganzuela	21
Retiro	4
Salamanca	9
Chamartín	20
Tetuán	18
Chamberí	21
Fuencarral	5
Moncloa	7
Latina	11
Carabanchel	13
Usera	14
P.Vallecas	17
Moratalaz	8
C. Lineal	16
Hortaleza	17
Villaverde	5
Villa Vallecas	7
San Blas	17
Barajas	2
Vicálvaro	4
TOTAL	164

Servicios que derivan	
Samur SOCIAL	61
Juzgados	11
Hospitales	11
Otros	11
Total	94

Medidas adoptadas por los juzgados	
Internamiento involuntario	137
Incapacitación	103
Domiciliación en cuenta	18
Autorización de traslados	24
No se solicita-medida	52

Actuaciones del Samur Social en Jornadas, Simposios, Simulacros y otras Actividades Formativas.

A lo largo del 2014 el Samur Social ha participado en jornadas, simposios, cursos, por diversas ciudades del estado español contabilizando más de 25 participaciones.

Sin embargo el acto que ha tenido mayor relevancia tanto en el propio servicio como en el exterior, ha sido la celebración del 10º aniversario del Samur Social el 4 de Junio de 2014. Junto a este acto se organizaron unas **Jornadas Municipales sobre la atención a las Emergencias Sociales y a las Personas Sin Hogar en situación de calle**, donde se inscribieron más de 250 profesionales, y se contó con técnicos y expertos de diversos servicios públicos y privados de distintas ciudades españolas.

De igual forma y como en años anteriores hay que señalar su participación y colaboración en diversos simulacros entre los que cabe destacar los realizados con los Servicios Municipales de emergencias del Ayuntamiento de Madrid (Samur Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos y Selur), así como la participación en diversos cursos y jornadas de formación como la de Agentes de Movilidad, del Ayto. de Madrid, Colegios Profesionales de Trabajo Social, de diversas ciudades españolas, etc.

Por otra parte, una de las actividades formativas que se ha consolidado llegando a alcanzar una oferta formativa municipal es el curso de

emergencias sociales dirigidas a profesionales de la Red de Atención Primaria de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Igualmente, se han intensificado los mecanismos necesarios para establecer y garantizar una actuación coordinada con otros servicios de Emergencia de Madrid, dando como resultado final el establecimiento de nuevos protocolos de coordinación o la mejora y ampliación de los existentes.

3.1.3. PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.

Las Personas Sin Hogar conforman un colectivo social heterogéneo, integrado por personas que tienen, como características básicas el desarraigo y la ausencia de techo/alojamiento. Además, presentan otros déficits como precariedad económica, soledad y en muchos casos, problemáticas añadidas como, alcoholismo, otras adicciones y trastornos mentales. Mayoritariamente el colectivo está constituido por hombres (80%) que presentan una media de edad de unos 42 años; con dificultades de incorporación laboral debido a su baja cualificación o bien, por padecer algún problema de salud que limita sus capacidades físicas y/o psíquicas. Su cuantificación no resulta fácil ya que nos encontramos con un colectivo social muy itinerante e invisibilizado.

La ciudad de Madrid cuenta con una amplia y diversificada red de atención a Personas Sin Hogar. Esta red se configura desde los recursos que trabajan en la calle hasta aquellos recursos de acogida y rehabilitación, para finalizar en los Programas de inserción laboral.

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

Este Programa se concreta en las siguientes actuaciones:

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

Para finalizar este apartado, cabe destacar que uno de los principales logros conseguidos en el 2014 ha sido la puesta en marcha de un sistema de valoración de las demandas realizadas y la consiguiente asignación de los recursos pertinentes para su atención. Se ha denominado P.U.E. (Puerta Única de Entrada).

En este sentido, se ha considerado oportuno definir al Samur Social como “Puerta Única” de acceso a la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, ello, supone que se configura como único servicio que va a gestionar el conjunto de plazas de la referida Red de atención para dar respuesta a todas las demandas de acceso a la misma.

Esta propuesta tiene los siguientes objetivos:

1. Unificar los criterios de admisión y de acogida a la Red de atención a Personas Sin Hogar.

2. Canalizar mejor la demanda a los recursos más adecuados, atendiendo a las características y necesidades de los usuarios que demandan acogida.
3. Optimizar la gestión de las plazas de la Red de Servicios y Centros de Atención a Personas Sin Hogar.
4. Incrementar el grado de coordinación de la referida Red.
5. Facilitar la coordinación de la Red de Atención a Personas Sin Hogar con otras redes de atención y/o servicios externos a la misma
6. Permitir la elaboración de una única lista de demanda.
7. Contar con una base única de datos de usuarios de la Red.

El papel de Samur Social como Dispositivo de “Puerta Única” a la Red de Atención a Personas sin Hogar, se concreta, principalmente, en asumir una función de primera valoración de la demanda y de gestión de las plazas de acogida y atención de la Red; los procesos de intervención estables descansan en los Servicios y Centros de la Red de Atención a Personas sin Hogar.

Por tanto, lo que realiza Samur Social es conectar la demanda de atención con la oferta de plazas de acogida y de tarjeta de día (prestaciones que no suponen alojamiento) en los Servicios y Centros de la Red de atención a Personas sin Hogar, procediendo a realizar la correspondiente valoración para la asignación de plaza y/o prestaciones.

En definitiva, esta medida supone pasar de una gestión autónoma de las plazas realizadas por cada servicio y/o centro de la Red de Atención a Personas Sin Hogar a configurar realmente una Red integrada y coordinada en la medida que se homogeniza y unifica el proceso de acceso a las plazas de la referida Red de Atención.

Samur Social cuenta, a través de la correspondiente aplicación informática, con la información actualizada del estado general de las plazas de los Servicios y Centros de la Red de Atención a Personas sin Hogar. Ello permite disponer de la capacidad para dar respuesta inmediata a las demandas de acogida que llegan a Samur Social.

Por otra parte, en las demandas se distinguen aquellas que revisten un carácter de emergencia y por lo tanto precisan de una respuesta inmediata, dada la situación de gran vulnerabilidad de la persona u otra circunstancia que justifique una respuesta inmediata, de aquellas otras que no tienen esa característica de emergencia.

VII Recuento nocturno de Personas sin Hogar en situación de calle.

La realidad social del “sinhogarismo” en la ciudad de Madrid no resulta fácil de cuantificar ni de ser evaluada cualitativamente; sin embargo y a pesar de ello, en su momento, el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, en el año 2006 inició una interesante y novedosa iniciativa con la realización del primer recuento nocturno de personas sin hogar. El mes de diciembre de 2006, más de 400 voluntarios salieron a las calles de la ciudad de Madrid con el fin de realizar el referido recuento. Desde esta fecha se han venido realizando en años sucesivos, recuentos nocturnos y como resultado de ello se tiene un conocimiento más real sobre las Personas Sin Hogar que duermen en las calles de Madrid.

Hasta la fecha, se han realizado siete Recuentos Nocturnos, siendo el último la noche del 11 de diciembre del año 2014, con la participación de 610 voluntarios. Se confirma la tendencia observada en los anteriores recuentos de un leve incremento de personas en situación de calle. A continuación se presenta un cuadro con los recuentos realizados hasta la actualidad.

RECUENTOS NOCTURNOS EN LA CIUDAD DE MADRID		
Recuento	Fecha	Nº de Personas Sin Hogar pernoctando en calle
Iº RECUENTO	12-12-2006	621
IIº RECUENTO	26-02-2008	650
IIIº RECUENTO	25-06-2008	651
IVº RECUENTO	03-03-2009	553
Vº RECUENTO	24-02-2010	596
VIº RECUENTO	13-12-2012	701
VIIº RECUENTO	11-12-2014	764

Los referidos recuentos constituyen importantes instrumentos que permiten conocer la realidad social de las Personas Sin Hogar y a su vez, suponen un instrumento para la planificación de las políticas municipales sobre dicho colectivo social. A estos recuentos se deben unir los que se vienen realizando en los tres últimos años por el servicio de limpieza del Ayuntamiento de Madrid, las memorias e informes de los distintos centros y otros documentos técnicos, que posibilitan, en su conjunto, la presentación de la realidad social que conforma el “Sinhogarismo” en nuestra ciudad.

3.1.4. EQUIPOS DE CALLE DEL SAMUR SOCIAL.

Supone acercar los Servicios Sociales a las personas que se encuentran en la calle y desarrollar una intervención social desde un modelo de búsqueda y de acercamiento a los colectivos sociales más excluidos.

Nos encontramos con un servicio que realiza la función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención a este colectivo social y que posibilita el acceso a las prestaciones.

Su actividad se centra en la detección, valoración, intervención y atención directa en la calle.

Su horario es de 7 a 22 horas de lunes a viernes. Los Equipos se distribuyen en la ciudad de Madrid, en las correspondientes zonas para optimizar los recursos y para facilitar así el conocimiento real y próximo de cada zona de intervención. De igual modo esta territorialización favorece el proceso de vinculación de los usuarios con los equipos estables de intervención basado en el principio de proximidad.

En este sentido, dicha territorialización, puede modificarse dependiendo tanto de aspectos meteorológicos como de actuaciones concretas que se pueden realizar en un momento determinado. Se prioriza la intervención en los Distritos centrales de la ciudad de Madrid (Centro, Salamanca, Moncloa, etc...), ya que es en dichas zonas en la que se produce una mayor concentración de las Personas Sin Hogar.

Los Equipos de Calle efectúan el seguimiento de las Personas Sin Hogar. Así, desde su creación en junio de 2004, se contaba con 8 Equipos de calle. En 2007 se incrementó hasta los 10 y con el inicio del nuevo contrato del Samur Social, en abril de 2008, se amplió con dos más, por lo que han sido 12 los equipos de calle los que han intervenido en 2014.

Han atendido a un total de **1.198 personas distintas**. Se produjeron un total de **36.047 intervenciones**, lo que supone una media anual de 30,09 intervenciones por usuario/año. Hay que señalar que alguna de las personas atendidas no pernoctan en la calle y son atendidas por Samur Social por ejercer la mendicidad. Se trata de personas en situación de precariedad económica, pero que cuentan con un alojamiento, (pensiones, habitación alquilada, etc.).

Intervenciones de los equipos de calle con personas sin Hogar	
Nº de intervenciones	36.047
Personas distintas atendidas	1.198
Media de atención por usuario	30.09

La distribución de usuarios por distritos, vuelve a poner de manifiesto que los Distritos Centrales de la ciudad acaparan el mayor número de intervenciones, destacando de forma mayoritaria el Distrito Centro. Los Distritos próximos al Distrito Centro acumulan un número importante de usuarios. La siguiente tabla refleja el número de usuarios que son atendidos en los correspondientes Distritos. En esta tabla, se constata que el mayor número de usuarios se encuentran en los distritos de la almendra de Madrid.

Distritos Municipales	Totales	Porcentajes
Centro	310	25,88
Arganzuela	108	9,02
Retiro	53	4,42
Salamanca	44	3,67
Chamartín	68	5,68
Tetuán	98	8,18
Chamberí	68	5,68
Fuencarral-El Pardo	48	4,01
Moncloa-Aravaca	167	13,94
Latina	46	3,84
Carabanchel	25	2,09
Usera	10	0,83
Puente de Vallecas	33	2,75
Moratalaz	16	1,34
Ciudad Lineal	10	0,83
Hortaleza	4	0,33
Villaverde	7	0,58

Villa de Vallecas	5	0,42
Vicálvaro	3	0,25
San Blas	23	1,92
Barajas	52	4,34
Totales	1.198	100,00%

Sin embargo, hay que señalar que en los últimos años se comienza a producir una nueva realidad, consistente en un proceso de ubicación de las Personas Sin Hogar en Distritos de la periferia (Latina, Carabanchel, Puente Vallecas, Fuencarral, San Blas,). Es significativo el dato del distrito de Barajas ya que en el mismo se incorpora la Atención a las Personas que se encuentran en el Aeropuerto

En relación al sexo como se observa destaca la presencia mayoritaria de hombres 80,97%.

Mujeres	228	19,03%
Hombres	970	80,97%

Origen territorial		
Españoles	595	49,66%
Extranjeros	603	50,34%

Las personas de origen español atendidas por los equipos de calle suponen un 49,66% frente a un 50,34 de origen extranjero.

La Renta Mínima de Inserción y los Equipos de Calle.

Desde enero de 2011 el Samur Social se configura como unidad de gestión de la Renta Mínima de Inserción (en adelante R.M.I.) para los ciudadanos que se encuentran en situación de calle y carecen de vínculos

administrativos y sociales con algún Centro y/o Distrito. Se puede afirmar que de esta forma Samur Social se constituye, para la atención de R.M.I. como el distrito 22.

El año 2014 supuso la consolidación de Samur Social como unidad de gestión de la R.M.I. Los equipos de calle son los encargados de la gestión, intervención y seguimiento de las personas perceptoras cuyo expediente de R.M.I. está vinculado a Samur Social. La R.M.I. facilita y refuerza los procesos de inserción promovidos por el acompañamiento social que los/as profesionales brindan a estas personas.

Durante el año 2014 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 realizan a las personas usuarias.

A lo largo del año 2014, Samur Social ha sido la unidad de gestión de la R.M.I. para **266** personas.

3.1.5. LOS CENTROS ABIERTOS.

Los Centros Abiertos son dispositivos de baja exigencia que forman parte de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.

En la actualidad se cuenta con tres centros Abiertos denominados:

- Centro Abierto I “La Rosa-Calatrava”
- Centro Abierto II “Peñuelas”
- Centro Abierto III “Pozas”

Las Personas Sin Hogar como grupo social están conformadas por perfiles muy diversos y heterogéneos, que suele rechazar, en muchos casos, la atención en los centros de acogida clásicos.

Como dispositivos de baja exigencia adaptan las condiciones de acceso a las demandas de las personas atendidas. Los centros están abiertos de forma permanente las 24 horas del día y los 365 días del año. Se trata de un modelo de atención donde la flexibilidad y proximidad se convierten en factores importantes capaces de generar un espacio referencial y diseñar un proceso de atención en función del usuario.

Los Centros Abiertos son un recurso que permiten una intervención multiprofesional y sirven como recurso puente entre la calle y la red de centros de acogida.

Proporcionan los siguientes servicios y prestaciones como dispositivos de atención especializados:

a) Servicio de Trabajo Social: Permite una atención individualizada y técnica que informa, asesora y valora las situaciones que se presenten.

b) Servicio de Enfermería: Para atender las necesidades sanitarias de este colectivo que presenta múltiples déficits de salud.

c) Servicios para la atención a necesidades básicas:

- Servicio de Acogida/Recepción.
- Servicio de Consigna.
- Servicio de Ropero.
- Servicio de Alimentación básica.
- Servicio de Lavandería.
- Servicio de Baños/Duchas.
- Servicio de Reposo/Descanso.

Ubicación de los Centros: De cara a facilitar el acceso de las Personas Sin Hogar la ubicación de estos centros sea en zonas céntricas y bien comunicadas.

Capacidad de los Centros: Cuentan con plazas para atender a 30 personas cada uno, número que se incrementa en 5 plazas más de emergencia durante la Campaña contra el Frío.

Datos de Atención

En la siguiente tabla estadística correspondiente al número de estancias en los Centros Abiertos se distingue entre los usuarios que hacen uso del recurso como Centro de Día o Centro de Noche.

Centros Abiertos	Estancias Diurnas	Media ocupación plaza diurna	Estancias Nocturnas	Media ocupación plaza nocturna
Centro Abierto I	13.505	37	10.877	29,8
Centro Abierto II	10.870	29,78	8.693	23,79
Centro Abierto III	9.587	26,26	9.885	27,08
Cómputo Total	33.962	93,04	29.455	80,67

El cómputo total de estancias a lo largo del año 2014 ha sido de 63.417 que en desglose Día/Noche, supone una diferencia de 4.507 estancias más en la franja horaria diurna (09-21 horas) sobre la franja horaria nocturna (22-09 horas).

Por otra parte, respecto a la media de ocupación de plazas, sobre el total de 90 de los tres centros, en 2014 se han ocupado una media de 93,04 plazas por el día, frente a las 80,67 plazas ocupadas por la noche.

Nos permite comprender su función como dispositivo utilizado por el colectivo más crónico de calle que acude al mismo, a lo largo del día, para recibir algún tipo de prestación.

La distribución de los usuarios por sexo es la siguiente:

Centros Abiertos	Hombres	%	Mujeres	%	Total Usuarios	Total %
Centro Abierto I	135	80,83%	32	19,17%	167	100%
Centro Abierto II	727	80,78	173	19,22	900	100%
Centro Abierto III	800	87,34%	116	12,66	916	100%
Total Población	1.662	83,81%	321	16,19%	1.983	100%

Se observa un alto porcentaje de hombres con relación a mujeres. Dato similar al que se produce en el resto de recursos de la red de atención a Personas Sin hogar.

Esta diferencia entre sexos se mantiene en los mismos porcentajes del año pasado.

La distribución de usuarios españoles y extranjeros es la siguiente:

Centros Abiertos	Españoles	%	Extranjeros	%
Centro Abierto I	97	58,08%	70	41,92%
Centro Abierto II	438	48,67%	462	51,33%
Centro Abierto III	472	51,53	444	48,47
Total Centros	1.007	50,78%	976	49,22%

Si atendemos a los datos totales, se observa una diferencia mínima de 1,56 puntos porcentuales entre población española con un 50,78% frente a la extranjera con un 49,22%.

Comedor Catalina Labouré.

Durante el año 2014, en Centro Abierto Catalina Labouré ha continuado con el proyecto de Comedor Social que viene desarrollando desde su apertura. A continuación presentamos los datos referentes a este año:

	DESAYUNOS	COMIDAS	MERIENDAS	CENAS
TOTAL AÑO 2014	8769	14530	5166	7906

Los desayunos, meriendas y cenas se prestan únicamente a los usuarios que pernoctan en el centro; en cambio, las comidas se prestan tanto a los usuarios que pernoctan como a aquellos que acceden al comedor a través del proyecto del Comedor Social "Catalina Labouré".

3.1.6. CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA SAN ISIDRO.

El Centro de Acogida San Isidro es el dispositivo de mayor capacidad de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, ya que cuenta con 268 plazas, 91 para mujeres y 177 para hombres.

Además de las plazas de alojamiento el centro cuenta con la posibilidad de ofrecer a las personas el servicio de Centro de Día. Cuando una persona disfruta de este servicio lo que se le facilita es una Tarjeta de Día. Durante este año 2014 mensualmente se ha atendido una media de 55 personas con tarjeta de día.

El centro permanece abierto durante todo el año. Su objetivo principal es cubrir las necesidades básicas (alojamiento, manutención, higiene y vestido) de las personas que acceden al mismo y realizar una intervención técnica para posibilitar procesos de mejora a nivel personal, social y sanitario desde una perspectiva bio-psico-social.

DATOS GENERALES DE ATENCIÓN					
INDICADORES	2010	2011	2012	2013	2014
Nº total de estancias en el Centro	97.090	97.090	98.088	97.820	97.820
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	890	1019	1.581	1411	1326
Hombres	663	779	1.168	1020	951
Mujeres	227	240	413	391	375
Nuevos (hombres y mujeres)	298	390	486	461	230

Antigüedad de las personas atendidas			
Antigüedad en el Centro	H	M	Totales
Conocidos con anterioridad a 2014 (antiguos)	778	318	1096
Conocidos durante 2014 (nuevos)	173	57	230
Totales	951	375	1326

Origen de las personas atendidas (%)

INDICADORES	2010	2011	2012	2013	2014
Madrid (municipio)	23,25%	23,19%	20,05%	24,95%	23,71%
Resto de España	35,03%	35,33%	34,98%	27,28%	26,38%
Extranjeros	41,72%	41,48%	44,97%	47,77%	49,91

A.-) Prestaciones Básicas

Alimentación.

El Centro proporciona diariamente las cuatro comidas básicas, también ofrece cuando la persona por causa justificada no puede llegar a la hora de alguna de las cuatro comidas, se sustituye está por un menú alternativo compuesto por bocadillos y/o sándwich, fruta. Los datos del 2014 son los siguientes:

MANUTENCIÓN		
	MEDIA DIARIA	TOTAL ANUAL
COMIDA	192	70136
CENA	216	79158

Lavandería.

El Centro presta un servicio de lavandería diario (de lunes a viernes). El servicio consiste en el lavado y secado de ropa personal y de las existencias del ropero que se realiza en la lavandería del propio Centro y en el lavado de la ropa de cama, toallas y otras (incluidos uniformes de trabajadores) a través de un contrato de prestación de servicios.

Durante el año 2014 se han lavado 20.800 kg de ropa en la lavandería del Centro y 22.000 Kg. a través del contrato de prestación del servicio.

Peluquería.

El Centro 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. La Peluquería es uno de los servicios que se proporcionan a los acogidos del Centro, definiéndose así como una prestación más del mismo. En este servicio se garantizan las tareas del corte de pelo y afeitado. Está concebido como una actividad higiénica más para aquellas personas que lo requieren para garantizar la mejora de las condiciones básicas de higiene personal. Durante 2014 se han realizado: 1166 cortes de pelo de caballero, 553 de señora y 1232 afeitados.

Podología.

El Centro cuenta con un servicio de podología que se presta un día a la semana. Esta prestación básica 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. Durante el año 2014 se han realizado 174 tratamientos de quiropodia y 56 tratamientos de quiropodia especiales.

Consigna.

El servicio de consigna es una prestación destinada a almacenar y custodiar las pertenencias de las personas que permanecen en el Centro con plaza de alojamiento o con Tarjeta de Día, además durante un tiempo determinado también se guardan las pertenencias de personas que ya han abandonado el centro y que necesitan de algún tiempo hasta que pueden llevárselas.

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.

B.-) ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Son tres las áreas de intervención que se interrelacionan y complementan en cada momento, existiendo programas y proyectos transversales a las tres y otros específicos de alguna de ellas. Las tres tienen el objetivo o razón de ser en la atención integral de la persona. A continuación se detallan cada una de las tres áreas y algunos aspectos destacados de cada una de ellas.

Área Social.

Los/as Diplomados/as en Trabajo Social, son los profesionales de referencia, realizan la primera valoración de caso y diseñan junto con el usuario la intervención social.

Durante el año 2014 en el centro han trabajado seis trabajadores/as sociales, cinco realizando intervención individual y otra con tareas de coordinación.

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.

A lo largo del año 2014, se han atendido una media de 21 citas semanales por cada trabajador/a social.

Se han proporcionado prestaciones económicas individuales repartidas de la siguiente forma: plazas de pensión propias (1), abonos transporte (253); ayudas buco dentales (5); gafas (8); documentación (60) y ayudas para el desplazamiento (13).

Una de las actuaciones importantes para el óptimo desarrollo de los procesos de intervención social iniciados por los Trabajadores Sociales son las coordinaciones con los diversos profesionales implicados en el caso.

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 de dos psicólogos. Esta área, en

coordinación con el resto de intervenciones técnicas, aportaría al equipo tanto el soporte teórico fundamentado en la psicopatología como su aplicación adaptada al ámbito psicosocial de la exclusión grave. Esto se concreta en las siguientes tareas:

- Realizar las valoraciones técnicas contempladas en el procedimiento de primera atención y elaborar los informes pertinentes.
- Diseño de las intervenciones individualizadas en el marco de los objetivos de la institución en coordinación con el resto de áreas técnicas.
- Seguimiento y apoyo psicológico y psicoterapéutico.
- Planteamiento de derivaciones a salud mental y centros de tratamiento de drogodependencias.
- Desarrollo de intervención grupal en el centro: en 2014 se ha continuado con Intervención grupal de estimulación cognitiva para personas con deterioro cognitivo leve, con una frecuencia semanal, en coordinación con el área de terapia ocupacional.

Área Sanitaria.

El centro cuenta con un Equipo Sanitario compuesto por: una médico, siete DUES (una a media jornada), dos auxiliares sanitarias y una terapeuta ocupacional. Las actuaciones de estos Equipos se desarrollan a través de dos programas específicos: Programa de Cuidados Básicos para la Salud y Programa de Terapia Ocupacional.

El Equipo Sanitario trabaja todos los días de la semana. La médico del Centro pasa consultas de lunes a viernes. Realiza las primeras valoraciones sanitarias de las personas que acceden al Centro, mantiene citas programadas con el resto de los residentes y coordinaciones con la red

sanitaria formal (centros de salud de Atención Primaria, Especialidades, Hospitales).

Las DUE´s del Centro cubren la atención de enfermería en dos turnos de trabajo, mañana y tarde de lunes a domingo, realizan labores de dispensación de tratamientos, curas y la coordinación con Samur PC en los horarios donde no hay presencia de la médico en el Centro.

Las auxiliares sanitarias desarrollan su labor de lunes a viernes, apoyando las tareas asistenciales con los residentes convalecientes o en seguimiento médico y realizando otras tareas asistenciales (acompañamiento, supervisión del entorno, atención personal).

Área Ocupacional

La terapeuta ocupacional realiza una atención a través del Programa de Terapia Ocupacional para capacitar a las personas en la mejora de las actividades de la vida diaria de acuerdo con sus necesidades y el estado de salud. El Programa se desarrolla con el apoyo y colaboración del programa de voluntariado social del Centro.

C.-) PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN.

Programa de primera acogida.

Durante el año 2014 cada Trabajador/a Social ha dedicado dos citas semanales para atender las demandas de primera acogida (casos nuevos) junto con los dos psicólogos y la médico.

El objetivo del programa es realizar la primera valoración interdisciplinar de la situación de las personas que solicitan alojamiento, al objeto de en etapas

posteriores poder desarrollar el diseño de intervención adaptado a cada persona.

Durante el año 2014 se han recogido los siguientes datos sanitarios desde el Programa de Primera Acogida, de un total de 104 casos valorados se han detectado:

- 49 casos con problemática de adicciones
- 28 casos con problemática de enfermedad mental.
- 9 casos con patología dual
- 18 casos con otras problemáticas.

Programa de cuidados básicos de salud.

Los objetivos del Programa de Cuidados Básicos para la Salud son:

- Valorar el estado de salud de todas las personas sin hogar que acceden al Centro para posibilitar la detección de posibles enfermedades.
- Facilitar el acceso a los servicios sanitarios comunitarios y a los especializados.
- Garantizar los cuidados sanitarios básicos en los tratamientos médicos pautados.
- Educar para la salud.
- Atender las Emergencias Sanitarias que se producen en el Centro como primera respuesta hasta que acuden otros servicios sanitarios.

En el marco de este programa se desarrollan las siguientes actuaciones:

- **Realización de curas.**

Los usuarios a los que se les han realizado curas a lo largo de 2014 han sido 297 y el total de las curas realizadas a estos pacientes han sido de 3.498.

- **Supervisión de citas médicas.**

El Equipo Sanitario está encargado de la supervisión de todas las citas médicas. Durante este año se han supervisado un total de **2017** citas médicas.

- **Intervención de enfermería.**

El total de estas intervenciones e incidencias en el año 2014 ha sido de **6817**

- **Administración de tratamientos pautados.**

Se ha dispensado y controlado tratamiento a 460 usuarios distintos con una media de 203 tratamientos farmacológicos dispensados al día.

Otros tratamientos que se administran son los inyectables, generalmente de pautas psiquiátricas; el total de los pacientes que han precisado tratamiento inyectable han sido 78 y se han administrado 510 inyectables.

- **Control de constantes.**

En el año 2014 han sido un total de 161 pacientes los que se han controlado semanalmente la tensión arterial y/o glucemia y/ o peso.

- **Vacunaciones.**

Durante el periodo de la campaña de vacunación antigripal se ha dispensado la vacuna a 196 pacientes.

- **Prevención de tuberculosis.**

En el año 2014 se han realizado un total de 334 consultas de prevención de tuberculosis. 188 pruebas de Mantoux y se realizaron 50 radiografías de tórax a los pacientes con Mantoux positivo o por otra indicación medica.

- **Consultas médicas.**

El número de consultas médicas atendidas por la médico del centro ha sido en el 2014, un total de 2511.

- **Tratamientos con aerosoles.**

El total de pacientes atendidos con el nebulizador de aerosoles ha sido **24**

- **Administración de Metadona** Durante el año 2014 a un total de **26** personas se les ha gestionado la recogida, custodia y administración de MTD

Programa de Atención a las adicciones.

El programa tiene como finalidad procurar que las personas acogidas en el Centro de Acogida San Isidro con consumos abusivos o adicción al alcohol y a drogas ilegales sean atendidas en los servicios especializados de tratamiento y de reducción del daño de la red pública de drogodependencias.

A continuación se muestran algunos datos en relación al programa de adicciones:

- Total de personas con problemática de adicción atendidas: 220 personas.
- De las cuales 69 han sido atendidas por los CAD y/o centros concertados municipales.
- Y 14 en los CAID y/o centros de Comunidad de Madrid.

De las 220 personas atendidas un total de 102 han estado en seguimiento psicológico en el Centro de Acogida San Isidro.

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.

Programa de Intervención con enfermos mentales sin hogar.

El Programa de Enfermos Mentales sin Hogar tiene como objetivo la adecuación de servicios y prestaciones a un colectivo muy específico. Cumple la función de puente entre la calle y los dispositivos especializados de atención a los enfermos mentales. Facilita que los servicios puedan llevar a cabo la atención y seguimiento del paciente con mayor garantía de estabilidad personal.

Existe una coordinación permanente entre los Servicios de Salud Mental, Unidad hospitalaria de ingresos psiquiátricos y los profesionales del Centro de Acogida que permite el seguimiento de la evolución de la enfermedad y su tratamiento así como de la evolución psicosocial.

A continuación se detallan algunos datos cuantitativos de interés del año 2014:

- El total de personas con enfermedad mental atendidas en el centro ha sido de 158 personas, de las cuales 77 pertenecen a los servicios de salud mental del distrito de Moncloa.

- Un total de 48 personas han sido atendidas por el Equipo de Calle de Salud Mental.
- Un total de 33 personas han sido atendidas por otros centros de salud mental.
- Un total de 75 personas con enfermedad mental han permanecido en seguimiento psicológico desde el centro de acogida San Isidro.

Una parte de usuarios de este programa se beneficia del Proyecto de Rehabilitación e Inserción Social de Enfermos Mentales Crónicos Sin Hogar (PRISEMI) que desde 1990 se viene desarrollando, fruto de la colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid. En el año 2003, se puso en marcha, por parte de la Consejería de Salud un programa específico de intervención con enfermos mentales crónicos de la calle, colaborando en el mismo los equipamientos municipales: Centro de Acogida San Isidro, Puerta Abierta, etc. y los Equipos de Calle (Samur Social). Este programa ha pretendido acercar la valoración e intervención en la propia calle. Por tanto se ha convertido en una actuación complementaria a los programas de intervención psico-social, que se venían desarrollando hasta el momento por parte del PRISEMI.

Durante 2014, se ha atendido en el centro de Acogida San Isidro, a través del PRISEMI, a 64 personas, 40 Hombres y 26 Mujeres.

Programa de terapia ocupacional y Socioeducativo

La terapia ocupacional utiliza la ocupación con un fin terapéutico para capacitar a las personas para que participen en las actividades de la vida diaria, de acuerdo con sus necesidades y estados de salud.

Debido a las características de las personas sin hogar y como consecuencia de su situación se produce un déficit personal que bloquea la identidad y el desarrollo de la competencia ocupacional. La vida de calle altera roles,

intereses y actividades e instaura pautas de conducta y hábitos nocivos, limitando la capacidad de desarrollo personal.

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.

Durante el año 2014 han sido derivados a Terapia Ocupacional 65 usuarios distintos (38 hombres y 27 mujeres). Como novedades durante el año 2014: se pone en marcha el programa grupal de Hábitos Saludables del que se han realizado dos ediciones y se inicia el taller “Actívate y Muévete”

AREAS DE DESEMPEÑO OCUPACIONAL	COMPONENTES DEL DESEMPEÑO OCUPACIONAL	PROGRAMAS	TALLERES ESPECIFICOS GRUPALES E INTERVENCIONES INDIVIDUALES	DERIVACIONES
1. Autocuidados	<ul style="list-style-type: none"> Integración cognitiva y componentes cognitivos Destrezas psicomotrices. 	Psicoestimulación Cognitiva Taller "Actívate y muevete"	Taller grupal de ejercicios específicos de estimulación cognitiva. Taller de estimulación psicomotriz.	25 10
	<ul style="list-style-type: none"> A.V.D.B. y A.V.D. 	Programa de Hábitos Saludables	Intervención individualizada de técnicas de psicoestimulación.	21
2. Ocio y tiempo libre	<ul style="list-style-type: none"> Destrezas psicosociales y componentes psicosociales 	Recursos formativos	Intervención individualizada búsqueda de recursos formativos.	5
		Taller alfabetización	Aprendizaje lectoescritura usuarios con problemas de integración.	14
		Arteterapia	Taller artesanal con objetivo rehabilitador	16
		Deporte y salud	Actividades deportivas con objetivo rehabilitador	15
3. Actividades productivas	<ul style="list-style-type: none"> Componentes sensorio motores 	Área laboral	Intervención individualizada abordaje área laboral.	3

Los recursos humanos con los que cuenta el programa son una terapeuta ocupacional y voluntarios de la ONG Desarrollo y Asistencia, una hermana de la comunidad religiosa y puntualmente monitores de las distintas empresas que trabajan para el centro.

En el programa de Hábitos Saludables intervienen distintos profesionales del centro, según el tema a tratar: Médico, psicólogos, ATS, Auxiliares de servicios sociales, TAIS, PODOS, etc.

Las actuaciones del programa Socioeducativo se integran dentro del conjunto de actividades desarrolladas en los diferentes Programas del Centro de Acogida San Isidro. Su finalidad es la promoción de la competencia personal y social de las personas residentes, con el objetivo de posibilitar su inserción e incorporación social. La intervención realizada se articula en diferentes niveles 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 fomenten la consecución de los objetivos del Plan de Intervención Individualizado.
- **Nivel asistencial de acompañamientos y cuidados personales:** ejecutado por los monitores que tiene como objetivo el desarrollo de las actuaciones asistenciales de acompañamiento y cuidados personales previstas en el Plan de Intervención Individualizado, de aquellos usuarios que necesitan ayuda para la realización de las actividades diarias básicas para el cuidado personal: ducha, cambio de ropa, alimentación, peluquería, botiquín, tramitación de documentación, etc.

Los niveles de intervención se articulan a su vez en tres ámbitos:

1. **Ámbito individual:** se establece una relación profesional con los residentes personalizados y continúa.
2. **Ámbito grupal:** se pretende la mejora de los procesos de socialización de los residentes, la mejora de las relaciones y la dinamización del Centro. Las actuaciones realizadas con las personas acogidas del centro (en talleres; fiestas, excursiones, participación en actividades externas al centro) han supuesto 2.146 participaciones.
3. **Ámbito comunitario:** pretende favorecer la mejora de la convivencia entre los residentes del Centro y el entorno cercano, así como la integración de los residentes en el barrio. También se realizan actuaciones en Institutos de la zona para mayor conocimiento de los jóvenes de las personas sin hogar.

NIVEL DE INTERVENCION	AMBITO	Sexo		Origen		Total/nº intervenciones
		Hombres	Mujeres	Nacional	Extranjero	
EDUCATIVO	Atención individual	16	10	19	7	26/1789
	Atención grupal socioeducativa	56	22	48	30	78/361
	Atención comunitaria					151/529
ASISTENCIAL Y DE DINAMIZACION	Atención individual	129	52	110	65	356/5580
	Atención Talleres	123	113	129	107	472/2085
	Talleres	Nº Talleres		Nº Sesiones		
		8		192		
	Atención Actividades dinamización del Centro	Carnavales				199
		San Isidro				235
		Verano				471
		Navidad				223
		Actividades de animación y salidas				88
	Colaboraciones				52	
Total participaciones/ intervenciones equipo de monitores/as						2351/10.344

Programa de Voluntariado Social

Las actuaciones e intervenciones desarrolladas con la entidad “Desarrollo y Asistencia” durante el año 2014 han sido de apoyo al Programa de Terapia Ocupacional, apoyo a actividades del equipo sanitario, apoyo a diversos talleres de dinamización y acompañamientos y apoyos a gestiones diversas con los usuarios. Para ello se ha contado con 22 voluntarios de esta entidad.

Con “Voluntarios por Madrid” la colaboración ha consistido en la programación de acompañamientos médicos u otras gestiones con usuarios del centro, en total se han realizado 119 acompañamientos.

Destacar que esta colaboración es una buena plataforma de conocimiento para la población y difusión de la realidad de las personas que se encuentran en situación de exclusión social.

D.- OTRAS ACTUACIONES

1. Durante el curso 2013/2014 y a través de Convenios de Colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, se ha contado con 1 alumna de prácticas de psicología
2. El convenio firmado entre Instituciones Penitenciarias y el Ayuntamiento de Madrid, a través del cual se facilitan plazas para el cumplimiento de penas dentro del programa de Trabajos en Beneficio de la Comunidad, ha contado en el 2014 con un total de 23 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.
3. Durante todo el año 2014 con el objetivo de dar a conocer a otros profesionales o estudiantes de nuestro ámbito el centro o sensibilizar a

la población sobre las personas sin hogar se han realizado un total de 26 Visitas al centro de profesionales y estudiantes.

4. Por Acuerdo firmado con RENFE se posibilita la adquisición de billetes, cuando existe la necesidad de utilizar el medio de transporte para que una persona sin hogar pueda retornar a su entorno de procedencia o al medio con el que mantiene algún vínculo familiar o social o de intervención. El número de traslados a través de este Acuerdo gestionados desde el Centro en 2014 fue de 1 billetes.

	Categoría	Turno	NÚMERO	JORNADA	TOTAL
PERSONAL TÉCNICO	Jefatura de Unidad y de Sección	Disponibilidad	2	L-V	2
	DTS	Mañana	6	L-V	6
	Médico	Mañana	1	L-V	1
	Psicólogos	Mañana	2	L-V	2
	Terapeuta Ocupacional	Mañana	1	L-V	1
	DUE (funcionarias y C. Religiosa)	Mañana y tarde	7	L-D	7
	Educadores Programa Socioeducativo y Monitores	Educadores Mañana/Tarde	2	L-V	8
		Monitores: Mañana/Tarde	5	L-V	
		Coordinadoras	1	L-V	
	Educadores F.I.R. (Programa Enfermos Mentales)	Mañana/Tarde	4	L-V	5
		Coordinadora (Psicóloga)	1	L-V	
SERVICIOS GENERALES	Administrativo	Mañana	3	L-V	4
		Jefa de Negociado	1	L-V	
	Personal de Oficinos Internos	mañana	4	L-V	4
	Vigilancia	Mañana/tarde/noche	7	L-D	7
	Limpieza	Mañana/tarde	10	L-D	10
PERSONAL AUXILIAR Y OTROS OFICIOS	Auxiliares de Servicios Sociales	Mañana	13	L-D	33
		Tarde	12		
		Noche	8		
	Cocineros	Mañana	4	L-D	7
		Tarde	3		
	Personal de Oficinos	Mañana	10	L-D	18
		Tarde	8		
	Peluquero	Mañana	1	L-X-V	1
	Podóloga	Tarde	1	S	1
C. RELIGIOSA (excepto DUE)	Superiora		1		
	Hermanas de Roperio y apoyo a Oficinos	Mañana y tarde	2	L-D	3
VOLUNTARIOS	Entidad Desarrollo y Asistencia	Mañana/Tarde	10	L-V	21
	Otras Entidades		11		
TOTAL					141

3.1.7. CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES.

Supone el segundo centro municipal de atención a Personas Sin Hogar, en relación a su capacidad de acogida, con **132** plazas.

Es un dispositivo de segundo nivel, al que se accede por derivación a través de la Puerta Única de Entrada (PUE), gestionado por la Central del Samur Social.

DATOS GENERALES DE ATENCIÓN			
INDICADORES	2012	2013	2014
Nº Total de estancias en el Centro	48.180	48.180	48.180
Nivel de ocupación	100%	100%	100%
Nº de personas acogidas	265	232	273*
Hombres	208	181	222*
Mujeres	57	51	51*

*En el cuadro anterior no se incluyen los usuarios/as de Campaña Municipal contra el Frío, que han utilizado el Centro durante la activación de emergencia. Estos usuarios/as utilizan los servicios de: comedor para desayuno y cena, ducha, ropero y pernoctan por espacio de una noche.

Durante la Campaña Municipal contra el Frío desde el 25 de noviembre de 2013 al 30 de marzo de 2014, se atendieron 115 personas distintas, de las que 97 (84,4 %) fueron hombres y 18 (15,6 %) mujeres.

En cuanto al origen geográfico del total de los usuarios/as del centro, exceptuando aquellos que han sido atendidos con motivo de la Campaña contra el Frío, los de origen español en el año 2014, representan el **50,55%**, sobre el **49,45%** de población extranjera.

El nivel de ocupación de mujeres desciende levemente los tres últimos años representando un total del 21,98% de la población atendida.

ANTIGÜEDAD DE LAS PERSONAS ATENDIDAS			
Antigüedad en el Centro	H	M	Totales
Conocidos con anterioridad a 2014 (antiguos)	108	24	132
Conocidos durante 2014 (nuevos)	114	27	141
Totales	222	51	273

EDAD Y SEXO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS			
EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
18 - 30	21	3	24
31 - 35	12	2	14
36 - 40	20	6	26
41 - 45	37	8	45
46 - 50	44	10	54
51 - 55	30	9	39
56 - 60	41	9	50
61 - 65	13	3	16
+65	4	1	5
Total	222	51	273

A.-) PRESTACIONES BÁSICAS

PRESTACIONES BÁSICAS (MEDIA DIARIA)			
INDICADORES	2012	2013	2014
Desayuno	60	72	85
Comida	90	93	115
Merienda	47	57	65
Cena	118	117	125
Bocadillos	11	14	16

Alimentación.

Se ofrecen distintas dietas, tales como diabéticas, hipo sódica, hipocalórica, “musulmana”, “sin-pescado”, entre otras.

Durante los días de especial significado, “Navidad”, “Día del Cordero”, se adaptan los menús a dichas tradiciones, formando parte de las actividades socioculturales que se organizan en el centro.

Lavandería.

El servicio de lavandería del centro se ha prestado los 365 días del año. Responde a dos vertientes, una dirigida al usuario, trabajando la limpieza de ropa, realizando seguimiento de la entrega y recogida en los días pactados con los usuarios y trabajando a su vez los compromisos respecto a horarios establecidos.

La otra vertiente, dirigida a la dinámica de limpieza del centro en si, asegurando el lavado y mantenimiento de la ropa personal de usuarios, así como la ropa de cama y lencería utilizada por los mismos.

Peluquería.

En coordinación con el Centro Cultural Madroño, se realiza el servicio de peluquería para los usuarios del centro. Además el equipo auxiliar de servicios sociales también ha atendido a usuarios/as, en el propio Centro.

Podología.

El servicio de enfermería planifica y dirige el programa de Podología del centro que incluye actividades dirigidas a la información, orientación de la salud de los pies y de sus patologías, además de la atención por un servicio externo que asiste bimestralmente.

Consigna.

Inicialmente, se ofrece este servicio durante la estancia de los usuarios/as en el centro y el mes siguiente de su partida del mismo, aunque adecuándonos a las necesidades de cada caso, estos plazos pueden ampliarse para una mayor y mejor consecución de los objetivos de los usuarios.

Ropero.

Este servicio se presta principalmente a los usuarios/as que no cuentan con ingresos económicos y están alojados en el centro o son usuarios/as de la campaña de frío, dotándolos de ropa según sus necesidades.

B.-) ÁREAS DE INTERVENCIÓN.

La actividad del Centro relacionada directamente con los usuarios/as se estructura en dos grandes niveles de atención.

El primero proporciona la atención que responde a las necesidades básicas de alimentación, descanso, aseo personal y vestido.

El segundo responde a la intervención técnica y la desarrolla el Área de Intervención, compuesta por trabajadores sociales, psicólogos, enfermería y educadores sociales.

Área Social.

Desde el área de Trabajo Social se efectúa la admisión y acogida en el Centro de los usuarios/as que acceden al mismo, se realiza la entrevista individual de valoración y diseño de intervención social individualizada. Se analizan las demandas y características de usuarios/as que acceden a este recurso, se elabora la documentación técnica: ficha de identificación, informes, registros, etc.

Se coordina con otros recursos sociales externos, para evaluar derivaciones y establecer estrategias coordinadas de intervención.

Diseña y ejecuta los Programas socio-educativos.

Gestiona el acceso a los derechos y prestaciones sociales susceptibles de ser percibidas por los usuarios.

Área de Educación Social.

Se concreta en los siguientes objetivos específicos:

- Adquirir unos hábitos adecuados de auto-cuidados.
- Adoptar un estilo de vida acorde con la situación psicosocial y sociosanitaria de la persona.
- Acompañar en el aprendizaje de la gestión de los ingresos económicos, de manera sostenible.
- Mantener la abstinencia del consumo de sustancias perjudiciales para la salud.

Mediante el Programa de Tutores, se intensifica el seguimiento a los usuarios/as que precisan apoyo en alguna de las actividades básicas o instrumentales de la vida diaria, llevado a cabo gracias al equipo auxiliar en concordancia con los objetivos definidos en el Programa Individualizado de

Intervención, elaborado por el equipo interdisciplinar y supervisado por los Jefes de equipo/educadores.

Área Psicológica.

La atención Psicológica de los usuarios/as en el Centro, se desarrolla por dos profesionales en turnos de mañana y tarde.

Dentro de las funciones del área de psicología, se ha llevado a cabo la valoración psicológica de todos los usuarios/as que han ingresado en el centro durante el año. En el Programa Individualizado de Intervención, se planifica el itinerario de intervención biopsicosocial para cada acogido, definiendo en el mismo, las intervenciones individuales y grupales necesarias, así como, la necesidad de intervención de servicios externos al centro.

Además, los psicólogos colaboran en la formación y capacitación del personal del centro, participando en las llamadas “Mesas de Casos”, donde se traslada la información más relevante y necesaria para procurar una correcta atención del equipo auxiliar al usuario. Mensualmente actualizan la información de la citada mesa.

Área Sanitaria.

El objetivo general es adquirir hábitos saludables y hacer uso adecuado de los servicios sanitarios, se realizan las siguientes actividades:

- Administración de la medicación para los usuarios/as que lo precisan.
- Curas: heridas posquirúrgicas, accidentales, cortes, quemaduras, etc.
- Supervisión y acompañamiento a citas sanitarias para los usuarios/as con menor autonomía.
- Toma de Constantes Vitales: se realiza diariamente según pauta médica y en los casos considerados necesarios desde la consulta de enfermería.
- Supervisión de la alimentación según las necesidades de los usuarios.

- Trámite de recetas y material sanitario.
- Atención de Urgencias y Derivación a Centros Especializados.

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

ESPECIALIDADES MEDICAS	H ESPAÑOLES	H EXTRANJEROS	M ESPAÑOLAS	M EXTRANJERAS	TOTALES
Psiquiatría	20	15	16	11	62
Neumología	4	4	1	0	9
Traumatología	8	4	6	3	21
Otorrinolaringología	1	0	0	0	1
Estomatología	3	1	3	1	8
Oftalmología	4	3	2	2	11
Dermatología	4	2	3	2	11
Aparato digestivo	10	8	2	3	23
Nefrología	1	3	0	0	4
Endocrinología	4	5	0	1	10
Neurología	5	1	3	0	9
Cardiología	4	5	0	1	10
Medicina interna/ Infecciosos	6	1	1	2	10
Ginecología	0	0	0	1	1
Oncología	4	3	1	1	9
Otros	14	10	5	3	32

C.-) PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

Programa de Primera Acogida.

La primera acogida es fundamental, para establecer una sólida base de la intervención con el usuario, para lo que se requiere intervención interdisciplinar.

Una vez evaluados los informes de derivación de los diferentes recursos de atención a PSH, recursos de atención a enfermedad mental, etc., se valora la idoneidad del Centro, para la atención del usuario/a.

Durante el periodo de adaptación al centro, se establecerán las primeras citas con el servicio de Trabajo Social y el servicio de Psicología, contando siempre con el acompañamiento del servicio de Educación Social.

Programa de cuidados básicos de salud

El Servicio Sanitario de Enfermería, cuenta con distintos programas específicos del Servicio, para la atención de los usuarios, que según su situación sanitaria, así lo requieran.

Entre ellos destacan los siguientes:

- Programa de Podología.
- Programa de Odontología e higiene bucodental.
- Proyecto de Oftalmología y dotación de gafas. (en coordinación con las distintas especialidades).
- Proyecto de Mejora Nutricional (según IMC y MNA).
- Proyecto de Vacunación (bajo responsabilidad del usuario, aunque se recomienda desde el Servicio).

Programa de atención a adicciones.

Los usuarios/as que siguen algún tipo de programa de adicciones están inscritos en distintos recursos, externos al Centro, donde realizan el

seguimiento de su proceso. Los profesionales del centro apoyan con su seguimiento, comunicando a los centros de atención específicos recaídas o nuevas necesidades de intervención.

El Centro mantiene a lo largo de los 365 días del año distintas coordinaciones con los recursos de atención a personas inscritas en Programas de Adicciones sirviendo de recurso puente a la vez en recurso finalista de dichos Programas.

Programa de intervención con enfermos mentales.

Entre las situaciones diagnosticadas en los usuarios, cabe destacar:

- Trastornos de ansiedad, distimias, adaptativo.
- Esquizofrenias y trastornos psicóticos.
- Trastornos de la personalidad.
- Trastornos asociados a adicciones (patología dual).
- Sin diagnosticar por especialista.

El usuario/a con patología mental que ingresa en el Centro tiene seguimiento por el Centro de Salud correspondientes en su especialidad de Salud Mental.

Programa socioeducativo

Se ha desarrollado en tres ámbitos.

A. Intervenciones de ámbito individual.

Se han desarrollado intervenciones individualizadas en función de sus características específicas y/o de las características de su proceso personal de inclusión bio-psico-social. Entre esas intervenciones podemos destacar los acompañamientos de todo tipo sanitario.

B. Intervenciones de ámbito grupal.

Se concretan en los grupos de Comunidad de Vecinos, Talleres y las Asambleas Generales para la adquisición de habilidades sociales y de interrelación con otros miembros de la comunidad.

C. Intervenciones de ámbito comunitario.

La incorporación de los/as usuarios/as a los recursos comunitarios y por otra, a través de actividades comunitarias que se organizaron y llevaron a cabo desde el Centro, además de otras actividades con el grupo dinamizador de espacios públicos de la Junta Municipal de Vicálvaro.

Las actividades desarrolladas para la preparación y participación en la Jornada del Día de Personas Sin Techo, han servido como herramientas para cumplir los objetivos de actividades de sensibilización social. Además se desarrollan actividades tales como teatro, excursiones, taller de fútbol, yoga, vídeo forum, prensa, etc.

Programa de voluntariado social.

Durante el año 2014, ha sido posible gracias a entidades como Voluntarios por Madrid y ASISPA, que han facilitado voluntarios para el Centro. Han colaborado en los siguientes proyectos:

- Acompañamiento Social y Personal.
- Alfabetización.
- Taller de Costura.
- Taller de Conocimiento de Inglés.
- Voluntarios Juan Luis Vives.

Especial mención requiere la formación de un **grupo de seis usuarios/as del Centro**, que realizan labores de voluntariado en el Centro Integrado para el Centro de Enfermos de Alzheimer Jazmín, gestionado por ASISPA.

Apoyo al programa municipal pre-laboral y de apoyo social con jóvenes.

La Unidad Convivencial 1 (UCO1) está destinada a jóvenes con un alto nivel de autonomía, que carecen de empleo y alojamiento estable y que oscilan en una edad comprendida entre los 18 y 21 años. La acogida se realiza tras una derivación por parte del equipo de Opción 3 (entidad colaboradora) y la supervisión por parte del equipo educativo junto con el Centro. La UCO1 tiene unas normas específicas de funcionamiento respecto al desarrollo de todas las tareas de la vida diaria, donde se cuenta con supervisión diaria de personal del centro para el desarrollo de las actividades y donde existe una continua coordinación entre el equipo educativo y los profesionales de Opción 3 para establecer, valorar y evaluar los objetivos y los progresos que los jóvenes van realizando.

Durante el año 2014 han hecho uso de esta unidad un total de **11** jóvenes.

3.1.8. CENTRO MUNICIPAL DE BAJA EXIGENCIA “PUERTA ABIERTA”.

Se trata de un centro de acogida para Personas Sin hogar que dispone de 130 plazas (105 para hombres y 25 para mujeres).

La característica más destacable del Centro es su modelo de intervención, basado en un carácter individualizado, multidisciplinar, y en el que prevalece el matiz de la baja exigencia. A cada usuario se le exige en relación con sus capacidades y necesidades. Aquí es donde reside uno de los más altos valores del diseño del centro: la flexibilidad y el ajuste continuo a los usuarios que por él pasan.

Durante el año 2014 se han atendido a **248** personas distintas, de los cuales **203** son hombres y **45** mujeres, siendo la proporción de cada sexo sobre el total de personas atendidas muy similar al de años anteriores.

Datos generales de atención							
INDICADORES	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nº total de estancias en el Centro	22.520	24.338	24.328	24.886	38.446	44.639	44.415
Nº de personas acogidas	149	140	135	163	227	223	248
Hombres	124	109	113	133	182	177	203
Mujeres	25	31	22	30	45	46	45
Nuevos (hombres y mujeres)	75	68	62	81	119	60	121

En 2014, el número de estancias generadas por el servicio asciende a **44.415**, manteniéndose un nivel de ocupación estable durante todo el año y similar a 2013. Esto se debe a que el Centro ha funcionado al 100% de su capacidad desde el inicio del año.

Prestaciones básicas (media diaria)							
INDICADORES	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Desayuno	16.425	18.250	21.170	21.900	27808	34489	41975
Comida	18.980	20.440	21.170	25.550	28585	32418	43800
Merienda	18.250	18.250	20.075	21.900	22685	24102	43070
Cena	20.075	21.170	21.170	26.280	31860	38436	44530

Se observa un incremento progresivo de prestaciones básicas a lo largo de los últimos años, debido a que la población residente es muy estable y

EDAD Y SEXO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS			
Edad	Hombres	Mujeres	Total
18- 30	1	0	1
31-35	4	0	4
36-40	9	4	13
41-45	11	4	15
46-50	31	10	41
51-55	39	13	52
56-60	43	4	47
61-65	41	5	46
+65	24	5	29
Total	203	45	248

permanece la mayor parte del día en el centro. Además, los programas de intervención llevados a cabo refuerzan la adquisición de hábitos saludables, entre los que se encuentra una alimentación adecuada.

Con relación a la variable edad, diremos que el tramo **51-55 obtiene el porcentaje más alto**, seguidos del tramo 56-60 y 61- 65.

A.-) PRESTACIONES BÁSICAS.

Alimentación.

Se sirve desayuno, comida, merienda y cena. Los criterios de este servicio reúnen las condiciones nutricionales apropiadas para el perfil de usuario, presentando un aporte variado y suficiente, a través de primer plato, segundo plato con guarnición y postre. En los menús se ha incluido una dieta blanda especial para personas que así lo requieren por estar padeciendo una patología (alimentación astringente), raciones de alimentos triturados,

así como dieta alternativa hiposódica, para diabéticos, para alérgicos al pescado o con condicionantes culturales o religiosos.

Lavandería.

Los usuarios/as del centro pueden realizar coladas de su ropa personal. Aunque la manipulación de los electrodomésticos (lavadora y secadora) lo realizan los auxiliares, sí se responsabiliza a cada usuario de entregar y recoger su ropa puntualmente. Las instalaciones disponen de un amplio espacio de lavandería, dotado de lavadoras y secadoras industriales, cuyo funcionamiento permite reducir el tiempo de cada colada, mejorando la calidad del servicio de forma notable y evitando la acumulación de ropa sucia.

Peluquería

Cortes de pelo, arreglo de barba, etc. El edificio dispone de un espacio habilitado específicamente para este servicio. El servicio es prestado por el equipo de auxiliares, que lo incluyen dentro de las tareas de apoyo a la higiene, pero eventualmente, acude una voluntaria peluquera para aplicar tintes, cortes de pelo, etc.

Ropero

A través del cual se proporciona ropa de reposición a los usuarios que la requieren.

B.-) ÁREAS DE INTERVENCIÓN.

Área Social.

La intervención desde el área de trabajo social ha sido de carácter individualizado, atendiendo a las demandas de cada persona, sus características y sus necesidades de manera individualizada. Se establece

un itinerario individualizado para cada persona para que de este modo cada uno vaya progresando en la medida de sus posibilidades. Entre las funciones específicas de los trabajadores sociales se pueden señalar: Gestión de las plazas del centro, la valoración del informe de derivación y la acogida inicial del usuario; detección de necesidades de atención social que presenta el usuario; gestión de las plazas de emergencia; gestión de documentación (empadronamiento, DNI/pasaporte, tarjeta de residencia, tarjeta sanitaria) información, orientación, acompañamiento, gestión de ayudas económicas, emisión de certificados de estancia, etc. Gestión de prestaciones económicas; coordinación con los profesionales de los distintos recursos que intervienen con el usuario; derivación a otros centros y programas; contacto con familiares y cualquier otra demanda de atención social que sea planteada por el usuario.

Área Rehabilitación Psicosocial.

Esta área incluye a los educadores sociales y terapeuta ocupacional, los cuales desarrollan diferentes programas enfocados en la persona y dirigidos a la rehabilitación y mejora a nivel psicosocial.

Los educadores sociales tienen entre sus objetivos fomentar la participación del usuario en el proceso de intervención social y en las actividades de la vida diaria, involucrándole en el mismo; desarrollar recursos y habilidades personales que ayuden a resolver dificultades y a desempeñar potencialidades; desarrollar técnicas de educación y aprendizaje de habilidades sociales cognitivo-conductuales básicas, y mediación y resolución de conflictos.

En el área de terapia ocupacional se aplican diferentes técnicas para evaluar y desarrollar los diferentes aspectos como técnicas de entrenamiento en áreas de desempeño ocupacional (auto cuidados y desarrollo de intereses

de ocio), entrenamiento en los componentes de desempeño (habilidades cognitivas y psicosociales), desarrollo de la autonomía fuera del Centro, técnicas de relajación, entrevista motivacional (técnicas de reducción y control del consumo) y contratos terapéuticos.

Área Sanitaria.

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

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

C.-) PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN.

Reducción del impacto negativo del Centro en el entorno.

El efecto y repercusiones que se generan en la interacción de los usuarios del centro con el entorno, ha motivado el diseño y puesta en marcha de un programa de minimización de los efectos negativos del impacto del servicio en el vecindario, con el objetivo de mejorar y facilitar la convivencia en los espacios públicos, reforzar la intervención y rehabilitación psicosocial y fomentar la sensibilización.

Este programa incluye actividades como reuniones periódicas de coordinación con la Asociación de Vecinos de Carabanchel Alto, evaluación

y ajuste de los casos hacia el recurso o dispositivo adecuado, derivaciones a otros dispositivos de aquellos usuarios que no se adaptan al nuevo centro, prospecciones en la zona, programa socioeducativo específico con ciertos usuarios para lograr compromiso para una correcta conducta en el barrio, jornadas de puertas abiertas e invitación a las entidades sociales y a iniciativas vecinales a los eventos lúdico- festivos que se han realizado en el Centro y establecimiento de canales de comunicación directos entre los vecinos y comerciantes del barrio con el Centro, para agilizar la comunicación de posibles incidencias y rápida respuesta en la intervención. El resultado de estas acciones ha sido exitoso y satisfactorio ya que se han reducido de forma muy notable tanto el número de incidencias como el de quejas y reclamaciones.

Programa de actuación coordinada con el Centro de Protección Animal.

La cercanía de este dispositivo y de Puerta Abierta ha motivado la creación de un programa de actuaciones coordinadas que consisten, por una parte, en facilitar el acceso a la red de atención a personas sin hogar con mascotas que antes se negaban a recibir esta atención para no tener que desprenderse de sus animales y, por otro lado, la realización de actividades de acompañamiento y voluntariado de los usuarios de Puerta Abierta en el Centro de Protección animal, donde además de realizar las tareas derivadas del cuidado diario de sus mascotas, en caso de que sean propietarios de las mismas, se realizan actividades terapéuticas y educativas, englobadas dentro del programa de rehabilitación psicosocial de Puerta Abierta.

Voluntariado social.

Desde el año 2007 se desarrolla en el centro un programa de voluntariado social gracias a la colaboración de la ONG Desarrollo y Asistencia, que

dedica un tiempo y atención personalizada al usuario para conseguir unas relaciones más normalizadas distintas a las intervenciones de los profesionales del centro.

Voluntarios x Madrid y Serve The City también colaboran en diferentes actividades y ámbitos en el centro.

La participación y acercamiento de los voluntarios a grupos de personas en situación de exclusión social grave ayuda a fomentar la sensibilización social hacia estas personas, así como su visibilización y eliminación de estigmas.

Las actividades que realizan los voluntarios consisten en:

- Colaboración y apoyo a educadores sociales y terapeuta ocupacional en las actividades programadas para los talleres.
- Acompañamiento a usuarios en paseos y uso del tiempo libre.
- Acompañamiento a usuarios en ciertas gestiones administrativas sencillas que se realizan fuera del Centro.
- Acompañamiento y apoyo en las salidas grupales a actividades y eventos relacionados con el ocio.
- Apoyo en las acogidas de nuevos usuarios.

Programa de reducción de daño para personas con dependencia alcohólica.

Puesto que la dependencia al alcohol sigue siendo una de las problemáticas más comunes entre los usuarios, se desarrolla un programa pionero de reducción de daño para las personas alcohólicas residentes en Puerta Abierta. Dicho programa consiste en la habilitación de un espacio específico dentro del centro donde se puede consumir alcohol, siempre de forma controlada, con supervisión técnica y con el objetivo de que las personas

participantes en el programa, que previamente han sido valoradas por el equipo técnico y consideradas aptas para participar en dicho programa, alcancen objetivos tales como: reducir la cantidad de alcohol ingerida, adoptar pautas de consumo menos dañinas, adquirir conciencia sobre la magnitud de dicho consumo, acercar al usuario a los recursos de tratamiento de adicciones, proporcionar información y asesoramiento sobre la adicción al alcohol.

Durante 2014, **18** personas han participado en el programa de reducción de daño, con una media de **9** personas usuarias a la semana y un consumo medio de 1,5 litros de alcohol por persona y día.

Los resultados sobre intensidad en el consumo y nivel de intoxicación han mejorado sensiblemente respecto al año anterior, aumentando los casos de abstinentes y descendiendo las intoxicaciones moderadas y graves.

Jardinería

Puerta Abierta desarrolla un programa de colaboración con el Centro de Rehabilitación Laboral para personas con enfermedad mental de Latina. A través de dicho programa, personas usuarias del CRL desarrollan prácticas prelaborales de jardinería en las instalaciones de Puerta Abierta.

PROGRAMA HÁBITAT, HOUSING FIRST PARA PERSONAS SIN HOGAR

El programa Housing First es un modelo innovador de intervención temprana en vivienda, que proporciona viviendas accesibles y con carácter permanente a personas sin hogar en situación más severa.

Una alternativa de solución para aquellas personas con mayor deterioro que en muchas ocasiones, por sus condiciones, no pueden acceder o aprovechar el sistema “tradicional” de acceso a una vivienda.

Durante 2014 se han destinado diez viviendas al programa hábitat en la ciudad de Madrid, en contrato de arrendamiento con la EMVS, dentro del programa de Viviendas solidarias. **10 personas** han accedido a esta alternativa de alojamiento (8 hombres y dos mujeres).

Perfil de los usuarios

- Personas mayores de 18 años.
- Encontrarse en situación sin hogar, considerando como tal aquellos que se encuentren viviendo en un espacio público (sin domicilio) o aquellos que pernoctan en un albergue pero permanecen de modo estable en la calle durante el día (categoría 1 Y 2 de ETHOS (*Typology on Homelessness and Housing Exclusion*, FEANTSA, 2005)).
- Contar con una dilatada trayectoria en esta situación, es decir, que lleven un mínimo de tres años en situación sin hogar (categoría 1 y 2 de ETHOS) o más de un año pernoctando de modo continuo en la calle (sin utilizar los recursos de la red, excepto en emergencias).
- Que tengan un **problema de salud mental, adicciones o discapacidad** añadido a su situación de sin hogar.

Condiciones del Programa

1. La participación en el programa implica disfrutar de una vivienda unipersonal, así como la cobertura de las necesidades básicas.
2. No se exigirá ningún compromiso de cambio ni de participación en programas de inserción, abandono del consumo, tratamientos de ningún tipo, etc. Sin embargo, con el máximo respeto a las decisiones de la persona, se ofrecerá apoyo siempre que las personas deseen iniciar estos procesos.
3. La participación en el proyecto no tiene fecha prevista de finalización y no depende de cumplir ningún objetivo.

4. Los únicos compromisos a asumir son:

- a) aceptar una visita semanal de los profesionales,
- b) mantener una entrevista de evaluación semestral (la primera es en el inicio),
- c) aportar un 30% de los ingresos (en caso de contar con ellos) para el mantenimiento de los gastos básicos,
- d) utilizar adecuadamente la vivienda, y
- e) autorizar la cesión de datos personales.

La derivación a este programa se ha realizado a través de:

- Equipos de Calle del SAMUR Social
- Centros de Día con servicio de comedor social
- Comedores sociales.

PROGRAMA DE PISOS DE TRATAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS SIN HOGAR

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

Este programa, con sus 29 plazas, posibilita una intervención más efectiva con las personas que acceden al mismo, ya que se realiza una atención con un importante contenido en tratamiento social.

Todo este trabajo se realiza a través de diferentes áreas de intervención específicas, y a través de un modelo interdisciplinar: área educativa, área social, área psicológica, área auxiliar de aprendizaje de actividades y rutinas diarias.

Durante el año 2014 se han valorado un total de 59 solicitudes, de las cuales 37 han sido las personas alojadas en estos pisos (28 hombres y 9 mujeres), todas ellas empadronadas en la ciudad de Madrid.

La edad de las personas alojadas ha estado entre 27 y 63 años.

Además del propio funcionamiento normalizado de un piso con sus tareas cotidianas y de convivencia, se han realizado talleres formativos y actividades varias para facilitar la normalización de estas personas.

3.1.9. PISO DE APOYO AL TRATAMIENTO PARA PERSONAS SIN HOGAR CON PROBLEMAS DE ADICCIÓN AL ALCOHOL.

Este recurso residencial se configura como un recurso destinado al apoyo en el tratamiento para personas sin hogar con abuso o adicción al alcohol que se encuentren atendidos simultáneamente en la **Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar y en la Red del Instituto de Adicciones del Organismo Autónomo Madrid Salud.**

El Piso de Apoyo al Tratamiento (PAT) se propone garantizar un alojamiento estable y el apoyo social y terapéutico necesario para que las personas sin hogar tengan mayores posibilidades de superar con éxito los tratamientos iniciados en los CAD (Centro de Atención a Drogodependencias), y reforzar procesos cubriendo una situación de riesgo detectada desde la práctica profesional para maximizar la probabilidad de cambio, adherencia y consolidación del tratamiento y minimizar la posibilidad de recaída. Cuenta con 15 plazas para hombres y mujeres.

DATOS DE ATENCIÓN.

Tipo de alta en el recurso.

Durante 2014, se ha atendido en el dispositivo a **64** personas, 4 han sido dadas de alta terapéutica y 15 altas por derivación a pisos de reinserción, y 17 altas voluntarias.

Motivo de Alta	Nº
Alta terapéutica	4
Alta voluntaria	17
Alta por derivación	15
Alta por abandono	2
Salida forzosa	7
Derivación a otro recurso	1
Total	46

En todas las altas terapéuticas o por derivación (y en la mayoría de los casos de las altas voluntarias) los recursos de salida han sido consensuados con el CAD y con el residente y han tenido en cuenta la situación de cada persona.

Situación de alojamiento previa al ingreso.

Las 64 personas que han estado ingresadas en el PAT mantenían situaciones de alojamiento recogidas en la rejilla ETHOS, siendo las categorías “sin techo” 25 personas, seguido de “sin vivienda” 31 personas y, por último, 8 personas con vivienda inadecuada.

Países de origen.

Procedencia	Nº
Españoles	38
Unión Europea	12
Resto de Europa	1
África	7
Total	58

En cuanto a la distribución de los residentes por países de origen, el 59.38 % son españoles, el 18.75 % son de origen comunitario y un 21.87 % extracomunitarios.

CAD de referencia.

Centro de referencia	Nº
CAD Arganzuela	20
CAD Hortaleza	7
CAD Latina	6
CAD San Blas	6
CAD Tetuán	7
CAD Vallecas	7
CAD Villaverde	5
CCAD Casa Campo	1
CCAD Fucar	3
Madroño	2
TOTAL	64

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, atendiendo al 31,25% de las personas que llegan al piso de tratamiento.**

3.1.10. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN CON JÓVENES SIN HOGAR.

Se trata de un Programa con claro contenido Preventivo, que busca intervenir con los jóvenes que han superado los 18 años y quedan fuera de la red de acogida de menores y no cuentan con recursos de alojamiento. Con este Programa se busca garantizar una continuidad en el proceso de intervención, posibilitando contar con un dispositivo de acogida con independencia de su edad.

Estos jóvenes, que por regla general no aceptan ser considerados “indigentes” o “personas sin hogar” y que no suelen acceder a los recursos disponibles para este colectivo, precisan de apoyos específicos para no alargar su situación de vulnerabilidad y evitar el deterioro que producen las estancias prolongadas en la calle, que en los jóvenes actúa con mayor velocidad, dada su fragilidad e inmadurez.

Se parte de la hipótesis de que para iniciar un itinerario de inserción sociolaboral con un joven, al que previamente se ha considerado que posee unas mínimas capacidades para desarrollar una actividad laboral, es imprescindible que las necesidades básicas estén cubiertas.

De cara a garantizar un seguimiento de la población, así como afianzar la inserción social de estos jóvenes, el programa se articula a su vez en tres áreas de intervención.

Área Recursos Sociales.

Nuestra participación en la red de recursos de atención a población con problemáticas similares a las que presentan nuestros jóvenes.

Ha sido preciso dar a conocer el Programa a los profesionales concretos que han trabajado directamente con los jóvenes que se atiende. Se observa que en ciertos ámbitos este Programa está empezando a conocerse más y se empieza a considerar como opción clara para la derivación de posibles casos.

Área Jurídica.

Se dan dos problemáticas bien diferenciadas pero que en muchas ocasiones aparecen unidas:

- Por un lado los jóvenes inmigrantes que se encuentran en situaciones de irregularidades administrativas muy diversas.
- Por otro lado, los jóvenes con causas judiciales penales o de delitos que al ser menores de edad y estar pendientes de sentencia, ven impedida la tramitación de los permisos de trabajo, lo que obstaculiza la agilidad del proceso de integración en la sociedad.

Área Alojamiento Alternativos.

El objetivo es asegurar un alojamiento adecuado a los jóvenes, de forma rápida y estable, que permita iniciar un proceso de inserción sociolaboral eficaz, mediante las plazas en pensiones y hostales.

La rapidez con la que se han afrontado los conflictos y la presencia física y telefónica constante de los técnicos del Programa que ha favorecido un clima de confianza y cercanía que se ha transmitido en la relación con los jóvenes participantes.

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 2014 se han atendido a 81 jóvenes en situación de calle en la ciudad de Madrid. Del total, un 75% son chicos frente a un 25% de chicas. Este dato se mantiene estable si lo comparamos con los números del año pasado, aunque la tendencia en los últimos años nos indica que está aumentando la proporción de chicas jóvenes en situación de calle.

En cuanto a la nacionalidad, 43 jóvenes que representan el 53% han sido españoles y el 47% han sido jóvenes extranjeros, datos muy similares al ejercicio anterior.

Si ponemos el foco en otro tipo de especificidades como por ejemplo, si cuentan con Certificado de Minusvalía, el número total en el 2014 es de 9 jóvenes, cifra que es ligeramente superior al año anterior (8 jóvenes). Aunque este dato no refleja la realidad de los/as participantes ya que algunos/as de ellos/as no están diagnosticados/as.

Con respecto a su procedencia, el 59% de las/os jóvenes que han pasado por nuestro programa han permanecido en el sistema de protección siendo menores (tutelados/as). Esta cifra aumenta un 8% si tenemos en cuenta los datos del año anterior.

En cuanto al número de jóvenes que han percibido la Renta Mínima ha sido de 10 participantes.

Y en el apartado de la inserción laboral, han conseguido un contrato de trabajo durante el 2014 un total de 46 participantes (56%).

Duración del contrato temporal (por cuenta ajena)							
Inferior a 1 mes		Entre 1 y 6 meses		Entre 6 meses y 1 año		Total	
H	M	H	M	H	M	H	M
12	2	17	9	5	1	34	12

Por último, reflejar la procedencia de las y los participantes del Programa

Procedencia	Nº Jóvenes
Samur Social	37
Programa SIE	15
Arganzuela	1
Barajas	1
Carabanchel	6
Centro	2
Chamartin	2
Ciudad Lineal	1
Fuencarral	1
Moncloa	1
Moratalaz	3
Puente de Vallecas	2
San Blas	1

Usera	6
Villa de Vallecas	1
Villaverde	1
Total	81

3.1.11. CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO 2012/2013.

Su trascendencia e influencia en el funcionamiento de la red es considerable.

En la Campaña 2013/2014 ha supuesto, la puesta en marcha de **543 plazas** de acogida y de otras actuaciones que más adelante se presentarán.

Los objetivos de la Campaña de Frío son los siguientes:

- Incremento de la capacidad de acogida.
- Puesta en marcha de nuevos dispositivos.
- Incremento de la intervención en calle con las Personas sin Hogar con mayor grado de desarraigo y exclusión.
- Favorecer el establecimiento de un trabajo coordinado y en red entre el Ayuntamiento de Madrid y las Entidades de la Iniciativa Social.

Durante la campaña se proporciona apoyo y refuerzo desde todos los centros de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. La campaña 2013/2014 tuvo una duración de **127 días**, con inicio el 25 de noviembre de 2013 hasta el 31 de marzo de 2014.

Los recursos municipales específicos operativos para la campaña son los siguientes:

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

- Plazas en pensiones.

A estos recursos temporales hay que añadir la red estable de Atención a Personas Sin Hogar, es decir, el Centro de Acogida San Isidro, Samur Social, Centros Abiertos, Albergue de San Juan de Dios, San Martín de Porres, etc., que intensifican su atención en los momentos más críticos del periodo de la Campaña.

Se debe hacer hincapié en que la Campaña Municipal contra el Frío no se limita a proporcionar una plaza de alojamiento, sino que además, posibilita movilizar recursos sanitarios y sociales que inciden en la población más excluida. Por este motivo se articulan otras actuaciones complementarias a los programas de atención social.

DATOS GENERALES.

Respecto a los datos de atención, cabe destacar que el total de las personas atendidas ha sido de 1.519:

- Hombres: 1.386 (91,3%).
- Mujeres: 133 (8,7%).
- Extranjeros: 57,6%
- Españoles: 42,4%
- Edad media: 42,4 años
- Nivel de ocupación de los dispositivos específicos de Campaña: 91,95%
- 884 Usuarios han sido derivados a otros recursos de la red estable.

CENTRO DE EMERGENCIAS CONTRA EL FRÍO PINAR DE SAN JOSÉ.

Este centro cuenta con 150 plazas distribuidas en 120	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Total Plazas	87	87	150	150	150
Total personas atendidas:	954	862	888	809	875
Mujeres	205	184	138	146	130
Hombres	749	678	750	663	745
Procedencia:					
Españoles	396	327	443	369	402
Unión Europea	302	285	272	273	216
Otros países	256	250	173	167	257
Estancias	10.563	10.664	18.364	17.740	18.083

CENTRO DE DÍA DEL CENTRO DE EMERGENCIAS CONTRA EL FRÍO PINAR DE SAN JOSÉ.

Se trata de un Centro de Día, de 30 plazas, ubicado en el Centro de Emergencias contra el Frío Pinar de San José, en el distrito de Latina. El objetivo de este dispositivo es dar respuesta a usuarios de Campaña contra el Frío que presentan problemas sanitarios y sociales y que requieren una mayor atención.

Total De Personas Atendidas 189	
Hombres	Mujeres
142 (75,1%)	47 (24,9%)

EQUIPAMIENTO DE VILLA DE VALLECAS.

En la presente Campaña, el dispositivo permaneció abierto 100 días de los 127 que dura la campaña.

Se han atendido a un total de **660** personas, de ellas 242 han sido españolas y 418 extranjeras.

Estancias producidas en el Equipamiento de Villa de Vallecas.

	Estancias	%
Españoles	3.862	33,6%
Extranjeros	7.638	66,4%
Total	11.500	100%

Se ha producido una media de ocupación de 115 personas por día.

PLAZAS DE PENSIÓN.

Es un recurso que permite la gestión directa de un número de plazas en pensión hasta un máximo de 6.500 estancias. Se comenzó a derivar a usuarios a las plazas de pensiones el 4 de diciembre de 2013 y finalizó el 31 de marzo 2014.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Número de Personas	79	85	125	224	120	77	94
Mujeres	11	7	16	19	19	12	15
Hombres	68	78	109	205	101	65	79
Media/Persona/Día	34	43	47	52	52,85	52,85	69,1
Número total de Estancias	5.000	5.500	6.000	6.500	6.500	6.500	6.500

3.1.12. CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CENTROS PARA LA INTEGRACIÓN Y AYUDA DE MARGINADOS (FACIAM).

La Federación de Asociaciones de Centros para Ayuda e Integración de Marginados (FACIAM) viene desarrollando, desde el año 1981, la atención a personas sin hogar a través de los distintos centros y servicios con los que cuenta dicha Federación, manteniendo diversos sistemas de colaboración con el Ayuntamiento. Cabe indicar que en un principio dicha colaboración se basaba en un sistema de apoyo a través de subvenciones. Posteriormente, se comenzaron a firmar los correspondientes convenios con el fin de estabilizar la relación institucional.

Este Convenio, a su vez, se relaciona con un Convenio suscrito entre la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid para mejorar la atención a Personas Sin Hogar, a través del impulso institucional y económico de ambas Administraciones.

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

CENTROS FACIAM		PLAZAS	2014	
			Personas atendidas	Número estancias
San Juan de Dios	Albergue	140	831	43.800
	Piso de Acogida	4	4	1.125
San Martín de Porres	Albergue	62	204	18924
	Piso de Acogida	22	71	9490
	Mini-residencia	12	16	2844
	Talleres	25	36	
	Orientación Laboral	25	173	
	ECA-Empleo con apoyo	50	185	
Apostólicas del C. Jesús	Atención Jurídica		98	
	Actividades participación interna (Asambleas, grupo de acogida)		414	
	Primera atención		1222	
	Acompañamiento Social		977	
	Proyecto FSE: proyecto prelaboral intensivo para PSH		181 personas beneficiarias del proyecto	
	Talleres: Lengua y cultura española, informática básica, Informática avanzada, taller de empleo, Orientación laboral, habilidades sociolaborales, manualidades, habilidades domésticas, yoga		804	
	Programa de Actividades de Ocio (interno y externo)		93	
	Proyecto Atención especializada a inmigrantes		233 participantes	
Servicio atención necesidades básicas: comedor, duchas, lavandería	150	41125 servicios de comedor. 9738 servicios de higiene 590 servicios de lavandería		
Santa María de la Paz	Albergue	112	166	37.236
CEDIA 24 h.	Acogida y acompañamiento		1309	
	Atención social		842	
	Atención social individual		83	
	Atención Psicológica		153	
	Centro de día		837	7006
	Comedor	40	676	13821
	Centro de Noche	40	796	14387
	Acompañamiento en Pensiones		40	979
	Intervención en alojamiento Breve estancia	4	21	1.192
	Acompañamiento en derivación (vivienda familiar, vivienda autónoma, retorno)	8	12	

3.1.13. FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN MADRID.

Órgano en el que participan las Administraciones y las entidades sociales que están comprometidas en la atención a las Personas Sin Hogar.

Constituye un espacio estable de estudio y de coordinación de los diversos y múltiples agentes intervinientes, con el fin de favorecer así procesos de actuación globales, integradores y complementarios, capaces de responder a la compleja, diversa y cambiante realidad que presenta el sector social de las Personas Sin Hogar, ya que profundizar en el conocimiento de las condiciones de exclusión es de vital importancia para poder mejorar las intervenciones sociales y las redes de atención, tanto en el ámbito de la prevención como de la asistencia.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar tiene los siguientes objetivos:

1. Recoger y analizar la información que se produce en relación a las “Personas Sin Hogar” en nuestra ciudad, analizando sus perfiles, demandas y necesidades de respuesta.
2. Proponer investigaciones y estudios cuyos objetivos sean mejorar la calidad asistencial y adecuar la misma a las complejas y diversas necesidades de dicho colectivo social.
3. Trabajar en la prevención de los factores que inciden en el desarrollo de procesos de “Sinhogarismo”. La prevención es de suma importancia para el abordaje de este problema, y es entendida aquí como la observación, el estudio y elaboración de propuestas de sistemas, métodos y técnicas para evitar su aparición.

4. Desarrollar medidas de sensibilización social entre la población en general, favoreciendo así actividades de acogida y de aceptación social.
5. Generar discursos positivos en los Medios de comunicación que favorezcan una actitud constructiva y solidaria en la población.
6. Proponer medidas de optimización y adecuación de la red asistencial especializada en la atención a Personas Sin Hogar.
7. Favorecer el desarrollo de acciones coordinadas y transversales, promovidas desde las diferentes Áreas sectoriales del Ayuntamiento y desde la propia iniciativa social.
8. Formular recomendaciones y propuestas de actuación a Organismos, Entidades, Instituciones competentes en la materia, que trabajen en el municipio de Madrid.

Estos objetivos se concretan en las siguientes funciones:

1. Proponer la realización de estudios e informes periódicos.
2. Difundir los resultados de los estudios e informe periódicos.
3. Sugerir medidas para una mejora en las Intervenciones Sociales en el ámbito de la atención a las Personas Sin Hogar.
4. Sugerir propuestas para la mejora de la red asistencial a este grupo social.
5. Generar y articular medidas de sensibilización social que favorezcan las actitudes sociales de acogida y aceptación de las Personas Sin Hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar en Madrid lo componen representantes de las diferentes Direcciones Generales del Ayuntamiento de Madrid relacionados con la atención a Personas Sin Hogar, representantes de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid,

las entidades sociales que están comprometidas con dicho grupo social y los grupos políticos municipales. Se trata de una estructura muy participativa donde intervienen los diferentes agentes sociales que dan respuesta a las Personas Sin Hogar de nuestra ciudad.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar en Madrid se adscribe al Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, la cual, es competente en la planificación, análisis y evaluación de las políticas sociales dirigidas a las Personas Sin Hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid. Su funcionamiento se desarrolla a través de las sesiones plenarias y las comisiones de trabajo creadas a tal efecto. En este sentido, cabe señalar que se han creado las siguientes comisiones, como espacio de debate y reflexión sobre las diferentes Áreas de intervención:

- Comisión de Atención.
- Comisión de Inclusión

A lo largo de 2014 las reuniones del Foro han sido las siguientes:

FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR 2014	
PLENARIOS	2
COMISIONES:	12
Atención	6
Inclusión	6
Comisiones Mixtas (Atención-Inclusión)	2

3.1.14. PROGRAMA DE TRABAJO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD.

El Ayuntamiento de Madrid se compromete a facilitar un número de plazas a los penados residentes en su municipio, con las especificaciones que figuran en el anexo del Convenio, para el cumplimiento de penas de trabajo en

beneficio de la comunidad, en las condiciones establecidas en el artículo 49 del Código Penal y en el Real Decreto 515/2005.

El Ayuntamiento de Madrid, a través de los órganos o servicios habilitados para ello, se comprometió a impartir los conocimientos necesarios para que la actividad desplegada por los penados pudiera ser cumplida eficazmente, y facilita el material necesario para la realización del trabajo.

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

Durante el cumplimiento de la condena el penado sigue las instrucciones que recibe del Juez de Vigilancia Penitenciaria y de los Servicios Sociales Penitenciarios.

En cuanto al desarrollo de las tareas que realizan sigue las instrucciones del Centro en el que prestan su trabajo en el ámbito de actuación y competencias del Ayuntamiento de Madrid. A lo largo del año 2014 han sido 84 personas las que han realizado sus trabajos en beneficio de la comunidad en diversos centros de atención a Personas sin Hogar.

Los perfiles de dichos trabajos han sido:

Auxiliar de cuidados asistenciales, realizando las siguientes tareas:

- a. Acompañamiento de usuarios a citas administrativas y consulta médica.
- b. Acompañamiento de usuarios para pasear.
- c. Acompañamiento de usuarios en actividades lúdicas y de ocio tanto fuera del Centro como dentro del mismo.
- d. Participación en tareas de ocio en el Centro.

- e. Participación y colaboración en los diferentes talleres que se organizan en los Centros.
- f. Realización de gestiones administrativas y similares solicitadas por los equipos técnicos.
- g. Aquellas otras que se consideren similares a las señaladas anteriormente.

Mozos de almacén, mensajería y montaje.

- Se trata de un personal que desarrolla tareas de apoyo mecánico en los correspondientes centros; traslado de material, traslado de correo, montaje de mobiliario, etc. Se destinan a los diferentes centros que así se consideran oportuno.



***Departamento de
Inclusión Social***

**Dirección General de
Igualdad de Oportunidades**

3.2. DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL.

INTRODUCCIÓN

El concepto de exclusión social es un concepto dinámico que permite designar a la vez los procesos y las situaciones de ellos derivados. Más ampliamente que la noción de pobreza, (que con frecuencia se entiende sólo como bajos ingresos), el concepto de exclusión social incide en el carácter multidimensional de los factores por los que personas y grupos, o incluso territorios, se ven excluidos de la participación en los intercambios, prácticas y derechos sociales que constituyen la integración social.

La exclusión social constituye un fenómeno inherente al desarrollo de las sociedades avanzadas. La reducción de los niveles de pobreza y exclusión social se ha convertido en uno de los objetivos básicos de la actuación municipal.

A continuación, se presentan las actuaciones desarrolladas en materia de inclusión social.

Funciones del Departamento de Inclusión Social.

El Departamento de Inclusión Social tiene asignadas las siguientes funciones:

1) Desarrollar actuaciones dirigidas a garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección o exclusión social.

2) Promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.

3) Impulsar las actividades necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.

4) Elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Inclusión Social.

5) El seguimiento de las ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y emergencia social gestionadas por los Servicios Sociales de los Distritos y la gestión de los servicios funerarios gratuitos de carácter social.

Para el cumplimiento de estas funciones el Departamento de Inclusión Social cuenta con un equipo de 3 profesionales distribuidos en una Jefatura de departamento, una Jefa de Sección y un adjunto a la Sección y un equipo administrativo formado por 3 profesionales.

3.2.1. ALOJAMIENTOS NO INSTITUCIONALIZADOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

El Programa de Alojamientos no Institucionalizados con Acompañamiento Social pretende contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión a través de recursos de alojamientos alternativos en el municipio de Madrid, que permitan incidir a lo largo del proyecto en la mejora de su capacidad de autonomía y de sus redes sociales, a través del acompañamiento social y la relación de ayuda.

El Programa, a través de los diferentes recursos residenciales, ha permitido utilizar herramientas de intervención (pisos y pensiones), para atender las necesidades a las que pretende responder: emergencia, prevención y tratamiento ante la desinstitucionalización.

Está estructurado en tres subprogramas:

SUBPROGRAMA DE EMERGENCIAS

Este subprograma tiene dos objetivos, uno de ellos es atender situaciones de emergencia social cuando las personas pierden su alojamiento de forma temporal o definitiva y es un recurso de apoyo temporal a las situaciones de emergencia derivadas por el Samur Social.

El otro objetivo es realizar un acompañamiento social complementario, a la intervención del Samur Social, para cubrir necesidades básicas que surgen como consecuencia de una emergencia.

Las actividades desarrolladas, en ambos supuestos, son el alojamiento y acompañamiento de las personas derivadas, por el Samur Social, a plazas de pensiones y a 7 plazas de acogida, priorizando las situaciones de emergencia de forma temporal.

SUBPROGRAMA PREVENTIVO

Tiene por objeto prevenir la consolidación de un proceso de exclusión social con pérdida de alojamiento, a través del acompañamiento social vinculado a un recurso residencial. Asimismo, pretende mejorar las competencias personales y sociales a través de itinerarios socio-residenciales individuales, la información, la promoción de la convivencia, la formación, y la mejora de las redes sociales, para prevenir futuros riesgos de vulnerabilidad o exclusión social.

El acompañamiento social se realiza en coordinación con los Servicios Sociales Municipales. Trata de cubrir la necesidad de alojamiento con una estancia de carácter temporal y haciendo uso de un plazo en el que se consideran las circunstancias personales.

SUBPROGRAMA DE DESINSTITUCIONALIZACIÓN

Tiene como objetivo posibilitar la desinstitucionalización de personas residentes en los Centros de Acogida de la Red Municipal a través de un recurso residencial más independiente, con acompañamiento social que favorezca su proceso de autonomía y recuperación personal y social a través de la adquisición de habilidades para el manejo y mantenimiento de un alojamiento autónomo, habilidades de convivencia y fomento de redes sociales.

En estos dos últimos subprogramas (preventivo y de desinstitucionalización), las actividades abarcan diferentes actuaciones como son el alquiler y mantenimiento de las viviendas asignadas; las entrevistas de valoración e información del programa y recurso; el cumplimentar los documentos necesarios vinculados al compromiso personalizado; derivación a otros recursos y acompañamiento a los distintos servicios de empleo, salud, educación, ocio, entre otros, pero es importante destacar la coordinación con los profesionales de los servicios desde donde proceden las derivaciones (Servicios Sociales Municipales, Samur Social...) y con los recursos u otros servicios a los que son derivados como apoyo en la prevención.

La intervención social que se desarrolla en el programa es flexible, adaptada a las necesidades individuales, a las capacidades y a los diferentes ritmos, en los procesos de mejora, de cada una de las personas atendidas en cada uno de los subprogramas.

Las actuaciones se realizan en coordinación con los profesionales de referencia del Samur Social, de los Servicios Sociales de Atención Social 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 (7 plazas en un piso para emergencias) y 50 plazas en pensiones.

FORMA DE GESTIÓN

Contrato Administrativo Especial de Gestión.

DATOS DE ATENCIÓN

Personas alojadas y con intervención.

Este proyecto ha posibilitado el desarrollo de una red de pisos de alojamientos no institucionalizados ubicados en contextos normalizados y complementados con recursos de acompañamiento social. En el año 2014 han sido atendidas 214 personas y en el siguiente cuadro se observa la distribución de los participantes en cada uno de los subprogramas.

	Hombres	Mujeres	Total
Personas atendidas	154	60	214
S. de Emergencias	5	5	10
S. de Prevención (pisos)	88	32	120
S. Desinstitucionalización (pensiones)	61	23	84

Personas atendidas que han causado baja en el Programa.

En el año 2014 han causado baja del Programa de Alojamientos no Institucionalizados 123 personas (57,5%), como se puede observar en la tabla siguiente. La mayor rotación de personas se produce en el Subprograma de Prevención (82 personas).

	Hombres	Mujeres	Total
Personas en intervención que causan baja	88	35	123
<i>S. de Emergencias</i>	4	3	7
<i>S. de Prevención</i>	61	21	82
<i>S. Desinstitucionalización</i>	23	11	34

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
Media de Ocupación	105	106	103	103	105	107	109	109	100	99	90	99
Altas	11	10	10	10	8	15	9	10	6	11	8	12
Bajas	10	9	10	6	12	10	6	13	12	17	2	8
% Nivel ocupación	98	99	96	96	98	100	101	101	93	92	84	92

Los porcentajes se obtienen del número de plazas totales (máxima ocupación) / número de plazas ocupadas (ocupación real). En ningún momento del año la ocupación del conjunto de plazas en pisos y pensiones ha bajado a umbrales menores al 84 % de su máxima capacidad, considerando el máximo según las plazas mencionadas en el pliego de condiciones del contrato administrativo, que recoge la cantidad de 57 plazas en pisos –incluidas las 7 del piso de emergencias- y 50 plazas en pensiones u hostales.

Procedencia de la demanda

Los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria son los que han realizado el mayor número de derivaciones, con un total de 160

personas 44 mujeres y 116 hombres (75%). Es importante destacar que 92 personas (26 mujeres y 66 hombres), han sido derivadas al Subprograma de Prevención (58%).

El desglose de los datos se muestra a continuación:

PROCEDENCIA DE LA DEMANDA	Nº DE DEMANDAS
<i>Servicios Sociales de Atención Social Primaria</i>	160
<i>Programa jóvenes en riesgo-Opción 3</i>	27
<i>Centros de Atención a PSH</i>	14
<i>Samur Social</i>	13
TOTAL	214

Distribución territorial de las derivaciones desde Servicios Sociales de Atención Primaria

PERSONAS DERIVADAS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA			
TOTAL :160			
DISTRITO	Nº PERSONAS	DISTRITO	Nº PERSONAS
Centro	22	Usera	4
Arganzuela	13	Pte. de Vallecas	16
Retiro	2	Moratalaz	2
Salamanca	7	C.Lineal	2
Chamartín	10	Hortaleza	4
Tetuán	7	Villaverde	0
Chamberí	7	Villa Vallecas	3

Fuencarral – El Pardo	9	Vicálvaro	6
Moncloa - Aravaca	13	San Blas	7
Latina	15	Barajas	0
Carabanchel	11	TOTAL	160

Distribución de grupos por edad

La distribución por grupos de edad, es muy heterogénea, concentrándose el 41 % en el tramo comprendido entre los 51 y los 60 años de edad. Otro intervalo significativo es el de jóvenes entre 18 y 24 años, que representan un 16% de las personas atendidas derivados la mayoría por OPCION 3.

Personas incorporadas al Programa en 2014

En el 2014 de las 214 personas atendidas en el programa, 120 han sido personas nuevas (con un porcentaje del 56%). El 71% son de nacionalidad española.

PERSONAS INCORPORADAS AL PROGRAMA			
	Con intervención anterior a 2014	Nuevas Año 2014	TOTAL
Espanoles	74	85	159
Extranjeros	20	35	55

TOTAL	94	120	214
-------	----	-----	-----

Estado Civil

En relación al estado civil, la mayoría de las personas son solteras (el 56 %), o personas que han tenido una ruptura en su relación familiar (divorciados, separados), que representan el 30%.

ESTADO CIVIL					
	Hombre		Mujer		Total
	Español	Extranjero	Española	Extranjera	
SOLTERO	53	30	28	8	119
DIVORCIADO	28	3	8	0	39
SEPARADO	16	4	4	2	26
CASADO	10	4	5	1	20
VIUDO	2	2	2	1	7
PAREJA DE HECHO	2	0	1	0	3
TOTAL	111	43	48	12	214

Personas con tratamiento por enfermedad física, mental y/o adicciones

En este apartado destaca el elevado número de personas que han participado en el proyecto y se encuentran en tratamiento por enfermedad física, mental y/o adicciones, ya que de las 214 personas que han participado en el proyecto, el 56% necesitan atenciones específicas por problemas de salud.

TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES					
	HOMBRE	%	MUJERE	%	% (n=214)
	S	(n=214)	S	(n=214)	
E. físicas	59	28%	13	6 %	34%
E. mentales	25	12%	12	6 %	18 %
Adicciones	7	3 %	2	1 %	4 %
TOTAL	91	43%	27	13 %	56 %

3.2.2. TALLERES PARA LA INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL

Dirigidos a la inserción socio-laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o riesgo social de la Ciudad de Madrid a través de actuaciones de contenido preventivo y rehabilitador, mediante actividades de formación y prelaboral a través de los talleres de: Artesanía y Encuadernación, Habilidades Sociales y Alfabetización, Auxiliar Doméstica y Cocina, Informática y de Ocio y tiempo libre mediante contrato administrativo.

Los destinatarios son hombres y mujeres derivados desde los recursos de atención a personas sin hogar de la Ciudad de Madrid o que carecen de alojamiento y de los Servicios Sociales Municipales de Atención Social Primaria, que presentan una situación de riesgo social con el objetivo de evitar que se instauren en procesos de exclusión social y potenciar su inclusión.

Los talleres permanecen abiertos durante once meses, excepto agosto que se mantiene cerrado según Pliego de Cláusulas Técnicas, de lunes a viernes, con horario de 8,30 a 19,00 horas. Por la mañana realizan las actividades propias de los talleres, previa acogida, recepción y desayuno,

dedicando las tardes a los seguimientos individuales por parte de los profesionales.

Cada taller dispone de 15 plazas simultáneas, con un total de 60 personas atendidas en los cuatro talleres. Estos se desarrollan con una periodicidad trimestral, con gran flexibilidad en cuanto a la incorporación de nuevas personas, según disponibilidad de plazas. Presentan una gradación en cuanto a los niveles de exigencia:

TALLER	NIVEL DE EXIGENCIA
Informática	Medio
Artesanía y encuadernación	Mínimo o bajo
Auxiliar doméstico cocina	Alto
Habilidades sociales y alfabetización	Mínimo o bajo

Los participantes realizan los talleres como intervención complementaria a otros procesos de intervención social que se llevan a cabo desde las entidades y organismos que los derivan.

Además de la actividad formativa y de acompañamiento social, el proyecto posibilita, a los beneficiarios, el desayuno.

Asimismo, se posibilita un almuerzo a media mañana (bocadillo o sándwich de embutidos varios y agua) ducha, ropero y actividades socioculturales.

DATOS DE ATENCIÓN DE CONTRATO DE SERVICIOS DEL 1 DE ABRIL DE 2013 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

Desde el 1 de enero de **2014** han participado un total de 122 personas. La mayor parte son hombres (70 %), frente a un (30 %) de mujeres, siendo la edad media de 46 años.

TALLERES	PERSONAS ATENDIDAS	Hombres	Mujeres	NACIONALIDAD	
				Espanoles	Extranjeros
INFORMÁTICA	23	17	6	3	20
ARTESANIA Y ENCUADERNACION	36	30	6	21	15
AUX. DOMÉSTICO Y COCINA	29	19	10	20	9
HH.SS.Y ALFABETIZACIÓN	34	20	14	17	17
TOTAL	122	86	36	61	61

Movilidad: altas y bajas

En cuanto a la movilidad de las personas atendidas: las nuevas altas en el año 2014 han sido 70 personas y las bajas 67 personas.

Procedencia y derivación

La mayor parte de las derivaciones corresponden a Centros de Atención a Personas sin Hogar, (Centro de Acogida San Isidro, Centro de Acogida Juan Luis Vives, Equipos de Calle Samur Social), 47 %, especialmente del Centro de Acogida San Isidro del cual han sido derivados 61 personas.

Centro de Acogida San Isidro	61
Servicios Sociales Atención Social Primaria	27
PRISEMI	18
Centros de Atención a Drogodependientes	10
AFANIAS	9

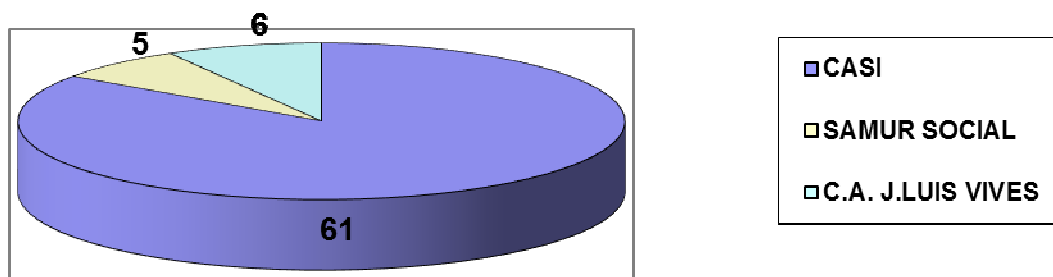
Otras Entidades / Asociaciones	7
Centro de Acogida Juan Luis Vives	6
PROVIVIENDA	6
Samur Social	5
Agencia Madrileña Tutela de Adultos	5
TOTAL	154



Se puede apreciar que el 17,5 % de los casos atendidos proceden de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria (27 personas).

Por último, destacar el 11,7% derivados por la Red de Salud Mental (18 personas).

DERIVACIONES DE LOS CENTROS PSH



3.2.3. 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.

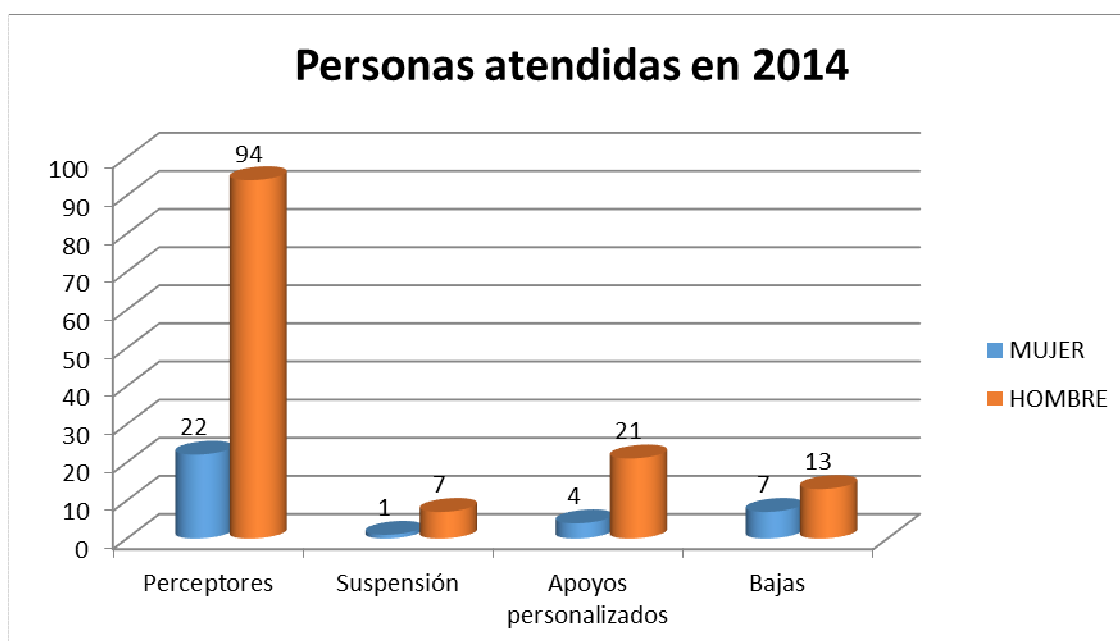
El Programa de Acompañamiento Social de la Asociación Realidades, basa su intervención en criterios de proximidad, flexibilidad, vinculación y un acompañamiento social continuado, personalizado e integral, con el desarrollo de instrumentos de coordinación propios que faciliten la atención de estas personas. 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).

La Entidad Asociación Realidades, desde el año 2006, viene desarrollando un proyecto pionero de gestión de pisos unipersonales cedidos por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS) por un total, actualmente, de 16. En el Proyecto del Convenio de 2014 se cuenta con el recurso residencial de 6 viviendas unipersonales para continuar con la intervención personalizada en un espacio residencial.

DATOS DE ATENCIÓN. PERSONAS ATENDIDAS

El total de personas atendidas a lo largo del año 2014, han sido de 169 personas (135 hombres y 34 mujeres). De este total, 116 personas (94 hombres y 22 mujeres) han sido perceptores de prestación económica (68%), 8 suspensiones (5%) y 25 de apoyos personalizados (15%). Las bajas habidas en este año han sido 20 personas (12%).



El apoyo personalizado consiste en lo siguiente:

- Que las personas, perceptores de la RMI, se encuentran en una situación de suspensión temporal o cautelar.
- En un acompañamiento social percibiendo otras prestaciones económicas, como es la PNC, pero se le mantiene intervención social desde la entidad.
- En personas pendientes de valoración para definir su perfil y solicitar la RMI

- Personas que están pendientes de la concesión de la RMI.

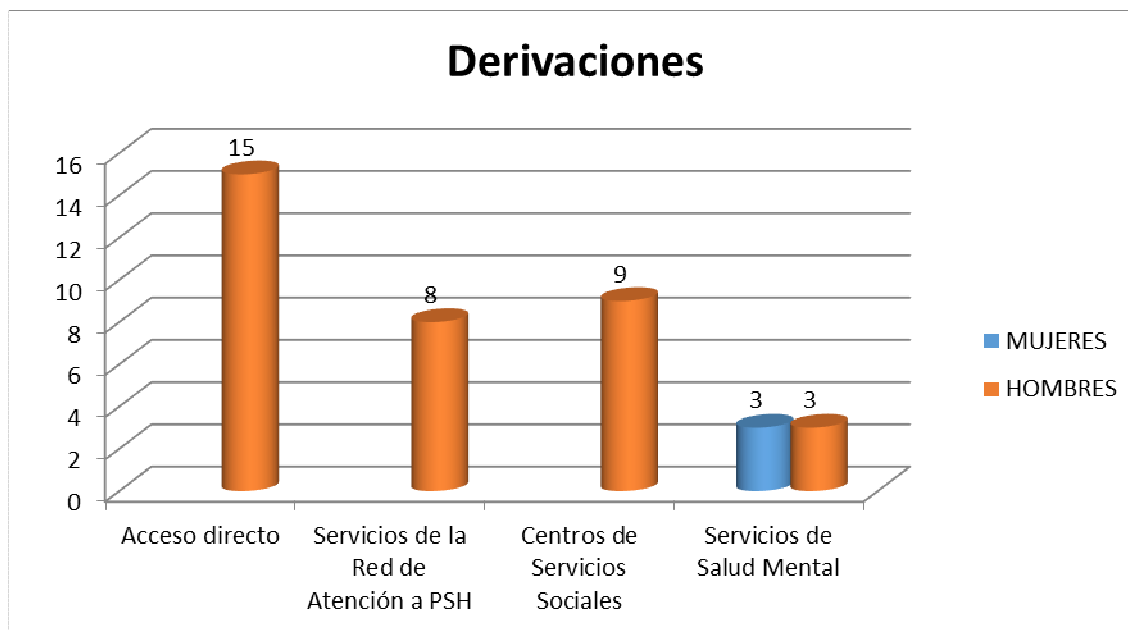
Personas incorporadas en 2014.

En el año 2014 se han incorporado un total de 38 personas nuevas al Programa, de las cuales 35 son hombres y 3 mujeres.

Forma de acceder al Programa

De las personas derivadas en 2014 al programa, (38 personas, 35 hombres y 3 mujeres), 10 fueron informadas y derivadas a otros recursos por no tener el perfil adecuado. Las 28 personas restantes fueron dadas de alta.

Los datos de las derivaciones se detallan en el siguiente gráfico:



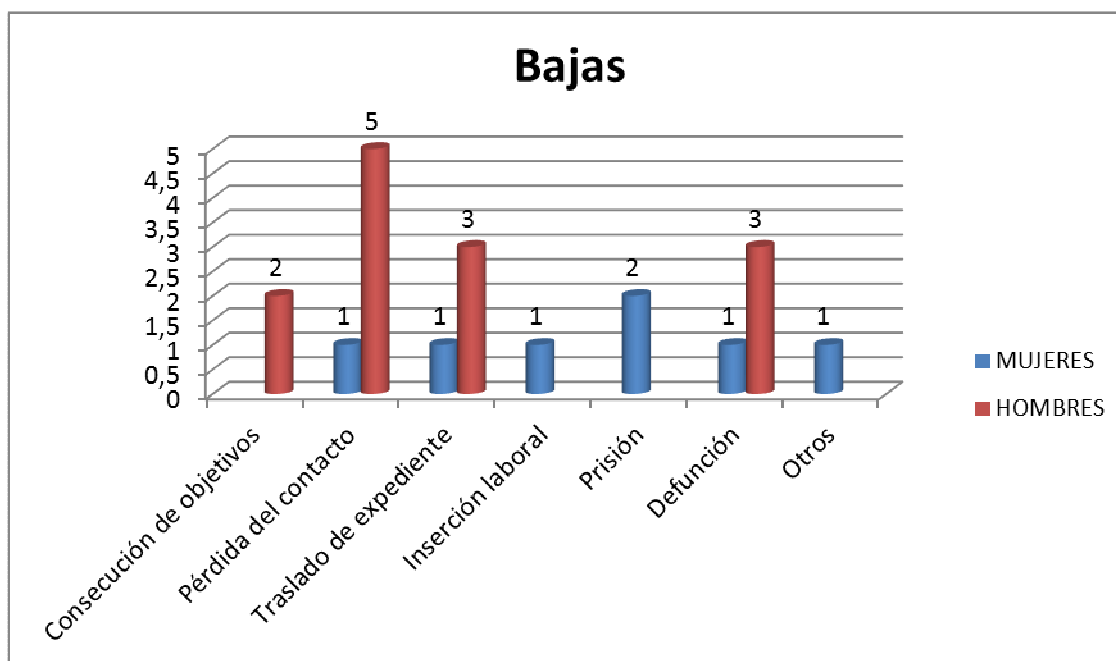
Respecto al acceso al programa se ha producido del siguiente modo: un 39% llegó a la entidad por acceso directo, el 24 % ha sido derivado por los servicios sociales municipales de Atención Social Primaria, otro 21% por los

recursos de las personas sin hogar y un 16% de Centros de atención a la Salud Mental.

Bajas en el Proyecto

De las 169 personas atendidas, 20 han causado baja (12%), de las cuales 12 son hombres (60%) y 8 mujeres (40%). El motivo más común ha sido por “pérdida de contacto” (6 personas), seguido por traslado de expediente, (4 personas) y por defunción (4 personas).

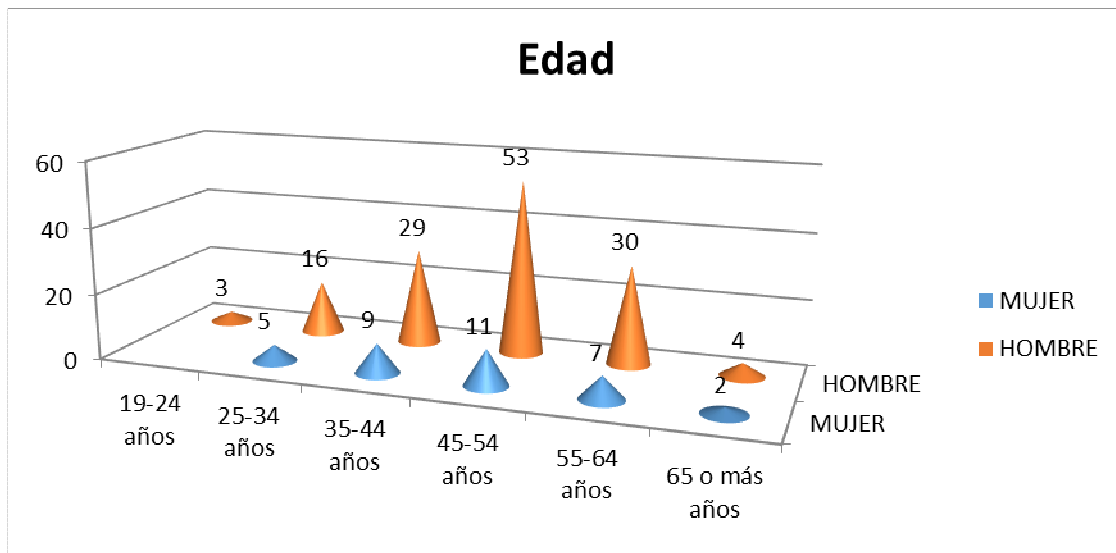
En el siguiente gráfico se muestra los motivos de las bajas:



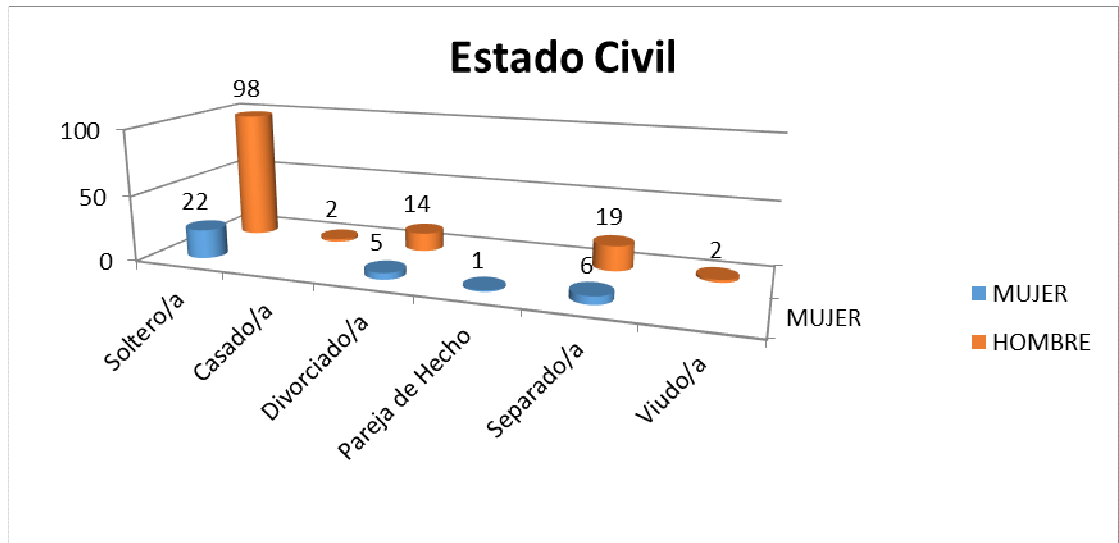
Perfil de los usuarios

Los rasgos más relevantes del perfil de las 169 personas atendidas, se detallan a continuación:

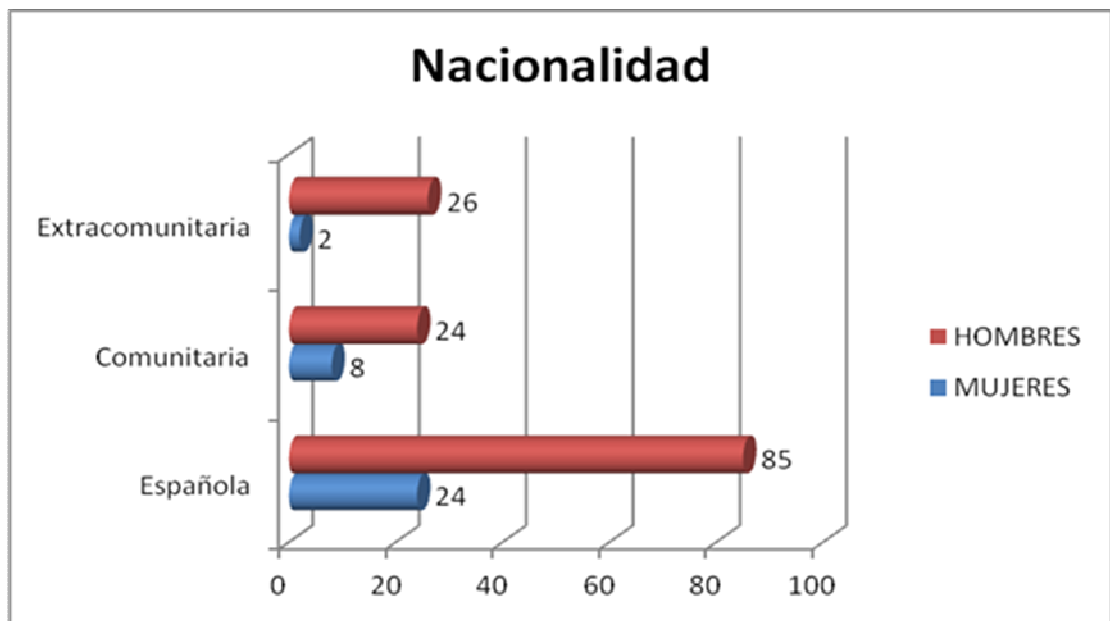
- Sexo: El mayor número de personas del programa son hombres, 135 con un porcentaje del 80 % del total y 34 mujeres que representan 20%.
- Edad: Los intervalos de edad más relevantes son los comprendidos en los 35-44 años, los 45-55 años y los 55-64 años. Entre estos intervalos señalados se recoge el 82 % (139 personas) de personas atendidas. Es significativo el aumento del número de los jóvenes entre 25-34 años (21 personas) respecto al año anterior (9 personas). Respecto a los intervalos de edad no hay diferencias entre hombres y mujeres.



Estado civil: 120 personas están solteras, de las cuales 98 son hombres y 22 mujeres.

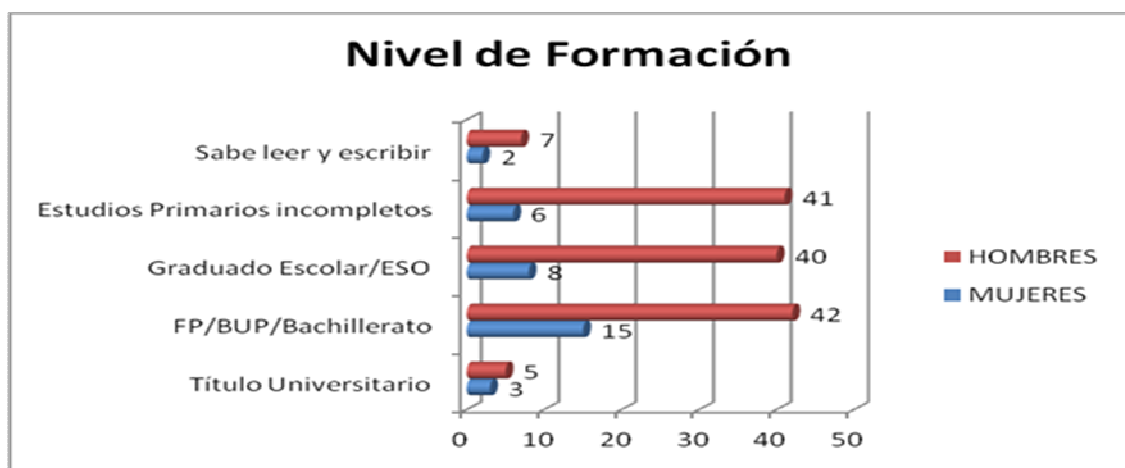


Nacionalidad: El 64 % de las personas atendidas tiene nacionalidad española, seguidos por un 19 % de población comunitaria y un 17% población extracomunitaria. No existiendo tampoco diferencias por sexos en las categorías establecidas (española, comunitaria, extracomunitaria)

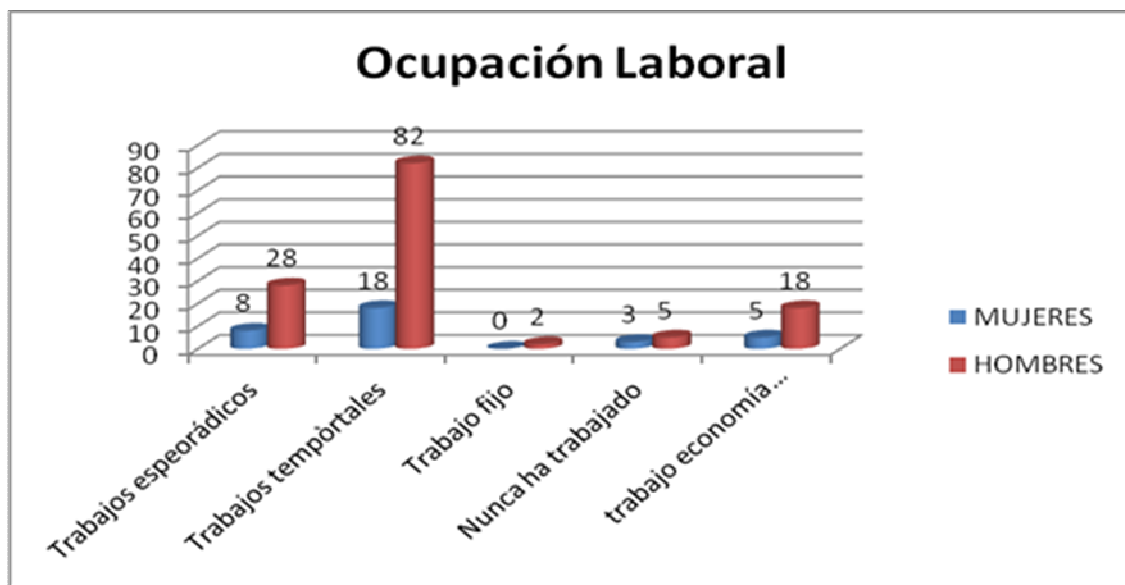


Nivel de estudios: el 5 % de las personas se pueden considerar analfabetos absolutos o funcionales. El 28 % no han terminado los estudios primarios, el

28% tienen el graduado escolar y un 34 % tienen bachiller, BUP o COU, y el 5% tienen estudios universitarios. Como se puede observar no podemos hacer una correlación entre exclusión y bajo o nulo nivel de estudios en las personas atendidas.

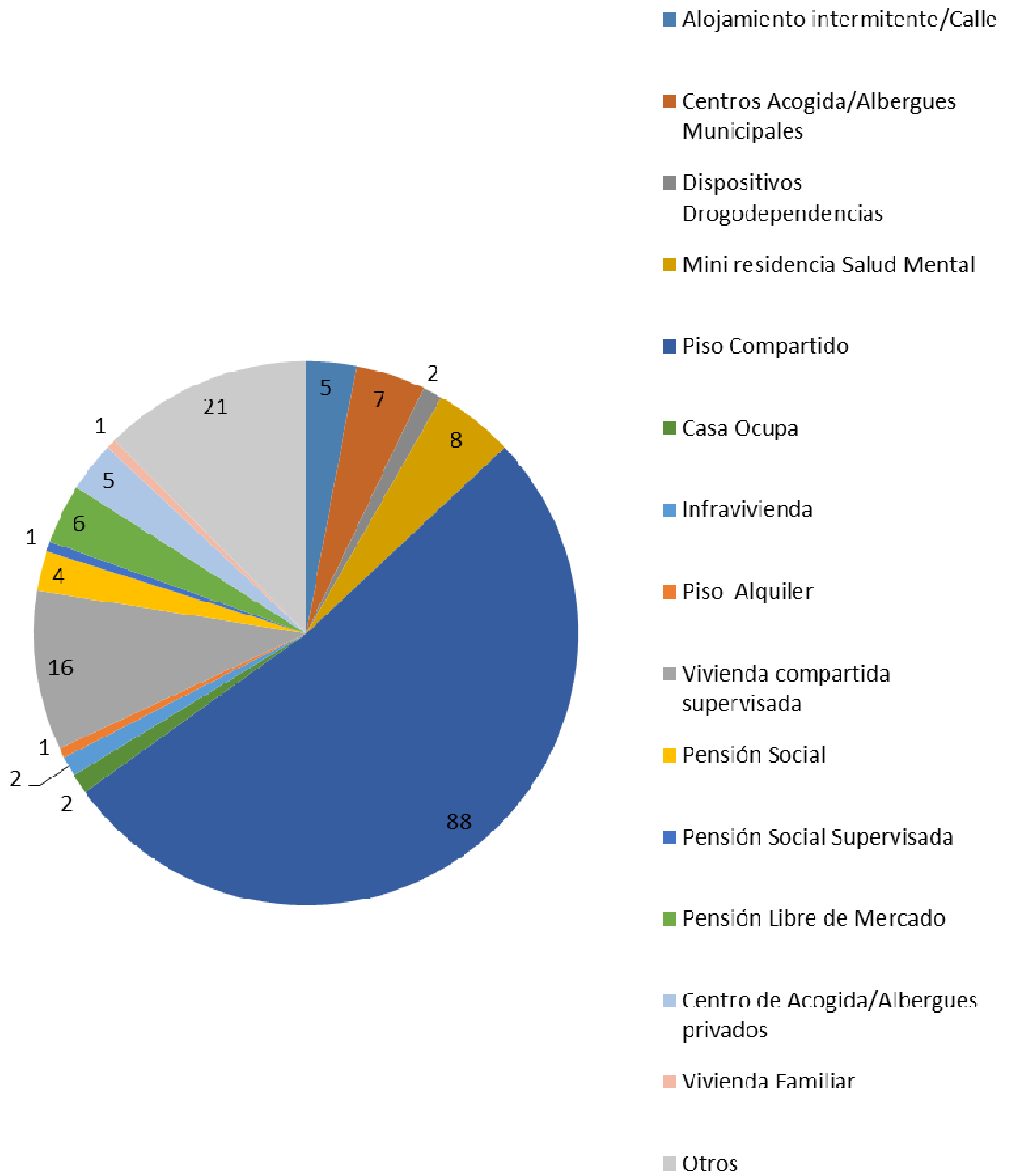


Ocupación laboral anterior: el 35 % de personas atendidas se ubican en trabajos anteriores precarios, irregulares, en economía sumergida. El grueso de población atendida, el 59 %, han tenido trabajos temporales. Es significativo también que el 5 % restante nunca ha trabajado y solo una persona ha tenido un trabajo fijo anterior.



Situación de alojamiento: Un 52 % de la población atendida está alojada en pisos compartidos con un importante grado de autonomía personal. Aún así no son todos alojamientos estables, lo que supone cambios de domicilio frecuentes.

Situación de Alojamiento



Empadronamiento:

El 33 % de la población atendida está empadronada en el distrito Centro, en el que se localiza un mayor número de recursos de atención a personas en situación de exclusión social.

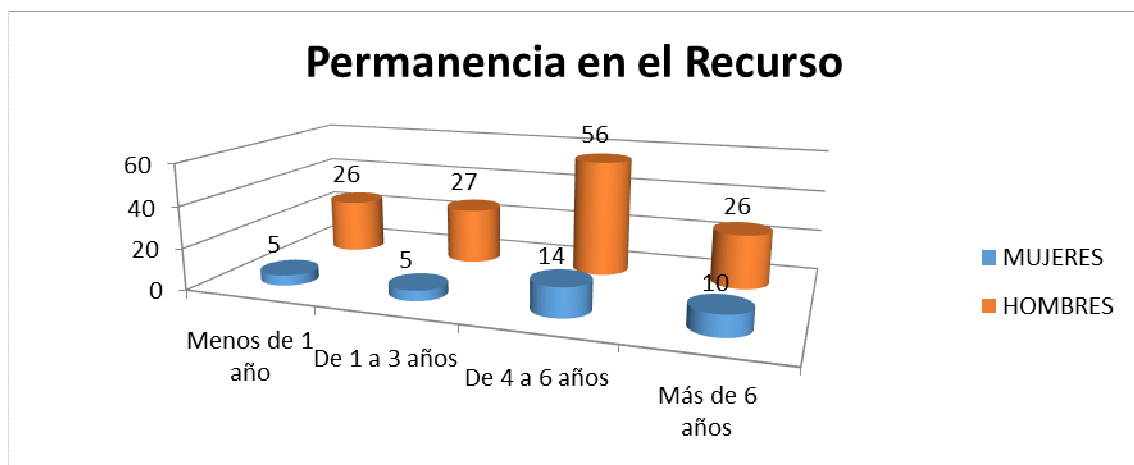
DISTRITO DE EMPADRONAMIENTO	Nº USUARIOS/AS
Centro	55
02 Arganzuela	5
03 Retiro	2
04 Salamanca	4
05 Chamartín	10
06 Tetuán	10
07 Chamberí	6
08 Fuencarral- El Pardo	3
09 Moncloa-Aravaca	9
10 Latina	12
11 Carabanchel	6
12 Usera	3
13 Puente Vallecas	11
14 Moratalaz	6
15 Ciudad Lineal	8
16 Hortaleza	6
17 Villaverde	2
18 Villa Vallecas	2
19 Vicálvaro	0
20 San Blas-Canillejas	9
21 Barajas	0
Otros municipios de la Comunidad de Madrid	0
Carece de Empadronamiento	0
TOTAL	169

Con los datos obtenidos podemos resumir que el perfil de las personas atendidas sería: “hombre español, entre los 45 y 54 años, soltero, con nivel de estudios bajo-medio, irregularidad en la inserción laboral, alojado en

habitación alquilada en piso compartido y empadronado en el Distrito Centro.”

Permanencia en el programa.

A continuación mostramos el gráfico de la permanencia de las 169 personas en el programa de acompañamiento social en este año.



De las 169 personas en intervención social, el 18 % lleva menos de un año en el programa y son las personas nuevas del 2014. Asimismo, con intervención social, el 19 % lleva entre 1 y 3 años, el 42 % entre 4 y 6 años y un 21 % más de 6 años en el programa. La lectura de estos datos señala, por un lado la vinculación que adquiere las personas con el programa y, por otra, la realidad de la dificultad para lograr la autonomía personal.

Problemas planteados

LA MAYOR PARTE DE LAS PERSONAS PRESENTAN SITUACIONES MULTIPROBLEMÁTICAS QUE INCREMENTAN SU SITUACIÓN DE INESTABILIDAD PERSONAL. DE ESE MODO, EN EL TIPO DE PROBLEMA PLANTEADO ES RELEVANTE QUE EL 44% DE LAS PERSONAS PRESENTAN PROBLEMAS DE ABUSO DE SUSTANCIAS O DE ALCOHOL. OTRO TIPO DE PROBLEMAS ES EL RELACIONADO CON EL TRABAJO (24%) Y PROBLEMAS DE

SALUD MENTAL (14%), SALUD EN GENERAL, DE RELACIÓN FAMILIAR, ETC...

TIPO DE PROBLEMA PLANTEADO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	TOTAL %
Dependencia/abuso otras drogas y/o juego	27	13	40	24 %
Dependencia/abuso alcohol	27	6	33	19 %
Problemas relacionados con el trabajo	38	2	40	24 %
Problemas de salud mental crónica	16	8	24	14%
Problemas psicológicos	14	3	17	10 %
Problemas de salud	7	0	7	4 %
Problemas de convivencia o relación familiar y/o de pareja	0	1	1	1 %
Desinstitucionalización	2	0	2	1 %
Otros	2	3	5	3%
Total	133	36	169	100 %

La intervención social se fundamenta en la baja exigencia, la flexibilidad, cercana y centrada en la aceptación incondicional. El profesional acompaña en todo, momento el proceso ante las situaciones de vulnerabilidad o exclusión social y las sucesos vitales estresantes.

Sucesos vitales estresantes

Los expertos definen que los sucesos vitales son los acontecimientos relevantes en la vida de las personas y que éstas reconocen como importantes para su cambio evolutivo a lo largo de la vida se atraviesa por distintas épocas (niñez, adolescencia, juventud, etc.) en las que ocurren

sucesos que se recuerdan como decisivos (la muerte de familiares, las buenas o malas experiencias académicas, los cambios de residencia, etc.) todos ellos son datos importantes para las personas y que pueden influir en sus comportamientos posteriores con otras personas o en la forma en que afrontan determinadas situaciones.

ESTOS PROCESOS, EN LAS PERSONAS ATENDIDAS EN ESTE PROGRAMA, SE PLASMAN EN LOS DATOS DE LA SIGUIENTE TABLA Y VEMOS QUE EL 44 % DE LA POBLACIÓN ATENDIDA, HAN SUFRIDO UNA INESTABILIDAD DESDE LA INFANCIA, ES DECIR, UNA SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD DURANTE LOS AÑOS DE SU SOCIALIZACIÓN. EL 100 % DE LAS PERSONAS ATENDIDAS PRESENTAN UN NÚMERO ELEVADO DE SUCESOS VITALES ESTRESANTES. LA CONCLUSIÓN ES QUE EL DAÑO SUFRIDO EN SU PERSONA ES DIRECTAMENTE PROPORCIONAL A LA LENTITUD EN SU PROCESO DE RECUPERACIÓN.

TIPOS DE PROCESOS VITALES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Inestabilidad familiar y afectiva desde la infancia	57	17	74
Deterioro paulatino de la estabilidad una vez alcanzada	36	6	42
La estabilidad se ve alterada por un suceso imprevisto	27	7	34
Problemas relacionados con el trabajo/ingresos	3	0	3
Otros	12	4	16
TOTAL	135	34	169

EQUIPAMIENTOS UNIPERSONALES

Las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social requieren un modelo de vivienda que les dé seguridad, tranquilidad e incluya un apoyo

profesional para poder orientarse hacia la mejora en su proceso de inclusión social. Las viviendas unipersonales cumplen ese objetivo y son el medio para poder pasar a una vida más autónoma.

En el año 2014, se han utilizado 6 viviendas unipersonales, sitas en la almendra central del municipio de Madrid, para el acompañamiento socioresidencial y completar la gestión y acompañamiento de la Renta Mínima de Inserción (RMI), en la situación residencial. Este recurso de alojamiento ha sido utilizado por 8 personas y se muestra en la siguiente tabla:

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Con prestación económica RMI	5	2	7
Sin prestación económica RMI	1	0	1
TOTAL	6	2	8

Forma de acceder al recurso

Se inicia con una acogida en el piso unipersonal, se le informa sobre la normativa y se formaliza con la firma de un contrato, que será firmado por la persona, el educador de referencia de la Asociación Realidades y el profesional de referencia que ha realizado al derivación. En este proceso es esencial el profesional de referencia que tendrá que coordinarse, en todo momento, con la Entidad a lo largo de todo el proceso.

En total se han atendido a personas a lo largo del año y los datos se muestran en la siguiente tabla:

Derivaciones

	PERSONAS
SAMUR SOCIAL	1
PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTOS SOCIAL ASOCIACIÓN REALIDADES	5
PRISEMI	0
ENTIDADES PRIVADAS	0
CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES	2
TOTAL	8

Permanencia

La estancia en este recurso no tiene estipulado un plazo fijo. Teniendo en cuenta las dificultades de las personas que presentan graves procesos de vulnerabilidad o exclusión social, se considera imprescindible la flexibilidad siempre y cuando se hayan marcado unos objetivos claros de mejora, una autonomía que les permita desarrollarse y un respeto a las normas mínimas de convivencia.

Permanencia en pisos	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Más de 1 año	3	1	4
Entre 10 y 12 meses	1	0	1
Entre 4 y 6 meses	2	1	3
Menos de 4 meses	0	0	0
TOTAL	6	2	8

Mantenimiento del equipamiento

La gestión del mantenimiento de las viviendas se realiza por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (en adelante, EMVS) o por la Asociación Realidades:

- La EMVS cubre aquello que afecta a la estructura de la casa (por ejemplo humedades que sean producidas por la situación del edificio), también se ocupan de los desperfectos de las calderas, siempre y cuando no sea por mal uso del inquilino/a.
- La Asociación se ocupa de todas las averías, desperfectos, pintura, fumigación, mantenimiento de todo el mobiliario, así como de la limpieza del piso tras la salida del usuario/a.

**3.2.4. DECRETO DE 1 DE MARZO DE 2013, DE LA DELEGADA
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, APROBACIÓN DE LA
INSTRUCCIÓN 3/2013.**

Por Decreto de 1 de marzo de 2013, de la Delegada Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, se aprueba la Instrucción 3/2013 en desarrollo del Acuerdo de 17 de enero de 2013 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueban directrices para la tramitación de la concesión de subvenciones en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.

Estas directrices, entre otras medidas, exigen la incorporación al expediente de una memoria en la que se *“identifiquen los objetivos y los efectos que se pretendan conseguir, así como los procedimientos e indicadores previstos para evaluar los resultados”* y fijan que *“cuando los beneficiarios de las subvenciones deban realizar actuaciones cuyo objetivo consista en la obtención de resultados que puedan ser cuantificables/medibles mediante técnicas y metodología de evaluación, el importe de la subvención e, en su caso, del reintegro que proceda, dependerá del grado de consecución de los resultados inicialmente previstos”*, que se hayan establecido en la convocatoria pública, convenio o acuerdo de concesión.

Según la normativa vigente para el año 2014 y según consta en esta Instrucción, la Entidad en el proyecto presentó unos objetivos a seguir y

actividades a desarrollar con los indicadores que se plasman en el cuadro siguiente:

ACTIVIDADES	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	PESO PROYECTO (80 %)	% REINTEGRABLE	VERIFICACIÓN
Entrevista a las personas que acuden al servicio de acogida	Nº de personas que atendidas en el servicio de Acogida	25	15 %	15 %	Memoria Anual
Facilitar el empadronamiento de aquellas personas con difícil acceso al documento	Nº de empadronamientos realizados	17	9 %	9 %	Altas en Padrón Ayto.
Entrevistas individuales de valoración y seguimiento	Nº de personas en alta en el programa a lo largo del año	150	15 %	15 %	Memorias mensuales
Diseñar Programas Individuales de Inserción consensuados	Nº de PIIS firmados	135	15 %	15 %	Documento Proyecto Individual de Inserción
Acompañamientos técnico educativo en alojamiento	Nº de personas en acompañamiento residencial	6	15 %	15 %	Memorias Mensuales
Reuniones seguim. programa	Nº de reuniones	10	11 %	11%	Actas

Cómo se puede observar en la tabla siguiente, la Asociación Realidades ha conseguido todos los objetivos propuestos, cumpliendo con los resultados esperados e incluso ampliando los mismos:

ACTIVIDADES	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Entrevista a las personas que acudan al servicio de acogida	Nº de personas que atendidas en el servicio de Acogida	25	38
Facilitar el empadronamiento de aquellas personas con difícil acceso al documento	Nº de empadronamientos realizados	17	22
Entrevistas individuales de valoración y seguimiento	Nº de personas en alta en el programa a lo largo del año	150	169
Diseñar Programas Individuales de Inserción consensuados	Nº de PIIS firmados	135	141
Acompañamientos técnico educativo en alojamiento	Nº de personas en acompañamiento residencial	6	33
Reuniones seguimiento programa	Nº de reuniones	10	18

3.2.5. CONVENIO CON LA COMPAÑÍA DE LAS HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE DE PAÚL-PROVINCIA DE MARILLAC, PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR Y CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS SIN HOGAR

El Programa Integral “Vicente de Paúl”, posibilita la cobertura de necesidades básicas de manutención e higiene a personas en situación de exclusión social y vulnerabilidad social.

Esta cobertura, junto con el acompañamiento social, las actividades y talleres que desarrollan, complementan las intervenciones que se realizan desde los Centros, servicios y programas que les derivan a las personas en situación de necesidad social.

El Programa Integral “Vicente de Paúl” dirige sus actuaciones a los sectores de población socialmente más desfavorecidos, atendiendo como tal a hombres, mujeres y familias que se encuentren en situación de vulnerabilidad por escasez de recursos económicos y otras que viven procesos más complejos, encontrándose en situación de exclusión.

El Centro se encuentra ubicado en el Paseo del General Martínez Campos, 18 y cuenta con un comedor social cuya capacidad de atención diaria es de 450 personas distribuidas en tres turnos. También dispone de un Centro de Día que facilita el acceso de las personas a los servicios de ducha y lavandería, peluquería, podología, además de ofrecer actividades lúdico-culturales para la participación y la integración social de éstas, así como talleres formativos y ocupacionales de encuadernación, cocina atención domiciliaria y hospitalaria, habilidades sociales y taller de cuidados geriátricos domiciliarios.

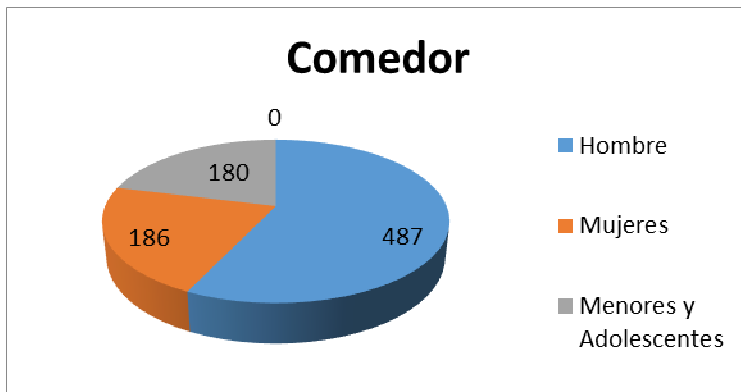
La capacidad de atención del Centro de Día es de 50 personas diarias.

DATOS DE ATENCIÓN

Comedor

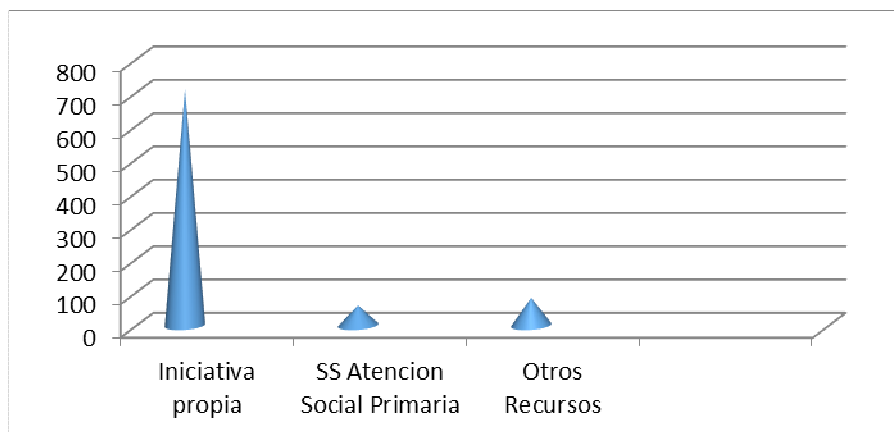
En el año 2014, han sido 853 los beneficiarios directos en el comedor, con la siguiente distribución:

- 487 hombres.
- 186 mujeres.
- 180 menores y adolescentes.



La procedencia de los beneficiarios es la siguiente:

- 710 por iniciativa propia
- 60 derivados de servicios sociales municipales
- 83 de otros recursos, (red de atención personas sin hogar...)



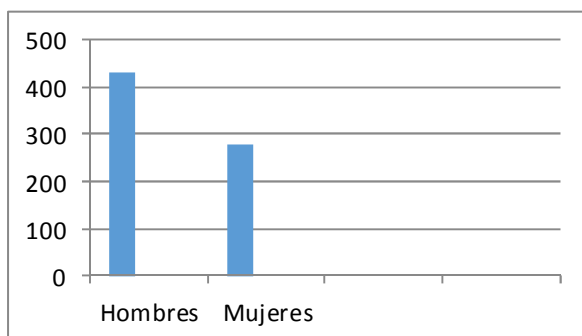
De los 853 beneficiarios, 84 son unidades familiares y el resto, personas solas.

El comedor social ha ofrecido en el año 2014, 121.667 raciones asignadas y 81.140 servidas.

Centro de Día

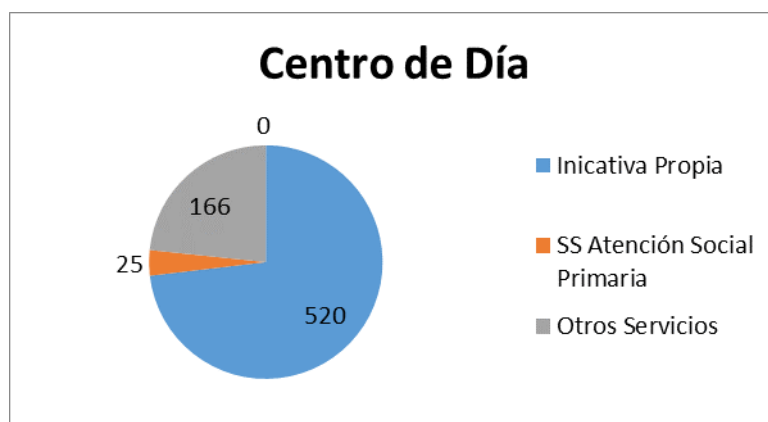
Han participado 711 personas con la siguiente distribución:

- 431 han sido hombres
- 280 han sido mujeres.



El acceso de los beneficiarios es el siguiente:

- 520 por iniciativa propia
- 25 derivados de servicios sociales municipales
- 166 de otros (entidades de la red de personas sin hogar...)



La procedencia de las personas beneficiarias es la siguiente:

- 253 personas de Madrid capital.
- 31 de otros municipios de la Comunidad de Madrid.
- 38 personas de otras Comunidades Autónomas.
- 389 otros (personas sin empadronamiento y/o sin datos registrados).

En el proyecto se incluyen, entre otras, actividades de sensibilización en las que han participado 564 personas y se han desarrollado 27 actividades.

CONCLUSIONES

En los tres turnos de comedor, 853 personas han recibido una comida diaria a mediodía a lo largo del año 2014, aportando 41.275 raciones a familias y 39.865 raciones a personas sin hogar y/o en situación de vulnerabilidad social.

Han asistido 711 personas al Centro de Día, participando en los talleres y/o servicios de dicho Centro.

En el año 2014 la entidad con el protocolo de Campaña de Frío ha flexibilizado el horario de acceso proporcionado 1.727 raciones a 67 personas sin hogar a lo largo de la Campaña de Frío en los meses de enero/ febrero/ marzo/ noviembre y diciembre de 2014.

3.2.6. CONVENIO DE SUBVENCIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA SOCIEDAD SAN VICENTE DE PAÚL EN ESPAÑA PARA LA ATENCIÓN SOCIAL, ROPERO, TALLERES Y COMEDOR DE PERSONAS EN SITUACION DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE MADRID EN EL CENTRO INTEGRADO SANTIAGO MASARNAU.

El Programa del Centro de Acogida e Integración Social Santiago Masarnau, posibilita la cobertura de necesidades básicas de manutención y ropa a personas en situación de exclusión social y vulnerabilidad social.

El acompañamiento social, que se realiza a través del Departamento de Trabajo Social y las actividades y talleres que desarrollan, complementan las intervenciones que se realizan desde el Centro.

El Centro de Acogida e Integración Social Santiago Masarnau, dirige sus actuaciones a los sectores de población socialmente más desfavorecidos, atendiendo como tal a hombres, mujeres y familias que se encuentren en situación de vulnerabilidad por escasez de recursos económicos y otras que viven procesos más complejos, encontrándose en situación de exclusión.

El Centro se encuentra ubicado en la calle Serafín de Asís, nº 7 y cuenta con un comedor social, también dispone de ropero además de ofrecer actividades lúdico-culturales para la participación y la integración social de éstas, así como talleres formativos y ocupacionales de cuidados básicos al anciano, conserjería, auxiliar doméstico, geriatría, hostelería, iniciación y capacitación a la lengua española, ofimática básica y avanzada.

DATOS DE ATENCIÓN

Comedor

El Servicio de comedor que se ofrece diariamente de lunes a sábado da cobertura a unas 230 personas al día.

Durante este año 2014, se han dado 56.635 comidas y 16.480 bolsas de cenas.

De las 56.635 comidas, 473 son unidades familiares y el resto, personas solas.

Ropero

El servicio de ropero para mujeres está estipulado los martes a partir de las 10,15 h y el de hombres los jueves con el mismo horario.

En este año han sido beneficiarios de este servicio 2.100 personas, 1.201 hombres y 899 mujeres y se han entregado 28 canastillas de bebé.

ÁREA SOCIAL

Desde el Departamento de trabajo social se valora la situación global de la persona y se diseña un programa de intervención de mutuo acuerdo con el usuario para poder intervenir en las diferentes áreas con el objetivo de mejorar su calidad de vida, reconduciendo las demandas implícitas y explícitas y priorizando necesidades, en función de las carencias y limitaciones detectadas.

La trabajadora social realiza las tareas de elaboración de informes, coordinación, gestión de tarjetas de comedor, seguimiento de índices de participación, desarrollo de los talleres, coordinación del voluntariado de apoyo y atención individual de los usuarios.

Durante este año 2014 han sido atendidas desde este servicio 7.748 personas.

En el proyecto se incluyen talleres ocupacionales en el que han participado 466 personas, de las cuales 271 hombres y 195 mujeres.

3.2.7. CONVENIO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN CON EL INSTITUTO DE REALOJAMIENTO E INTEGRACIÓN SOCIAL (IRIS)

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 Transportes, Infraestructuras y Vivienda de la Comunidad de Madrid, para la atención e integración social de familias en núcleos chabolistas y vivienda en altura.

El IRIS tiene entre sus funciones “Desarrollar programas sociales y educativos en coordinación con otras entidades públicas y, especialmente, con los Servicios Sociales Municipales, tendentes a prevenir e impedir la exclusión social de la población chabolista, evitando la cronificación y promoviendo su integración educativa, laboral, vecinal y social”.

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.

PROGRAMA SOCIAL

El programa social del IRIS se propone que las personas con las que trabajan alcancen un nivel de independencia que les permita ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones como ciudadanos autónomos desde la responsabilidad individual y familiar. Los objetivos con los individuos y las familias son los siguientes:

Que las familias dispongan de documentación básica, conozcan los recursos públicos y privados necesarios para su integración social y cumplan los compromisos acordados con los equipos profesionales que intervienen con ellos.

Que tomen medidas sobre prevención y seguimiento de la salud familiar.

Que asuman la responsabilidad de la economía familiar como propia, superando dependencias institucionales.

Que asuman la vivienda como hogar y espacio vital para su desarrollo, cumpliendo los compromisos adquiridos en el contrato de vivienda, así como su mantenimiento y cuidado.

Que basen la relación con el resto de los vecinos en el conocimiento y diálogo entre iguales, Cuiden los espacios comunes manteniendo una relación respetuosa con los demás ciudadanos en los espacios y servicios públicos.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN

El Programa de educación del IRIS promueve la integración escolar de menores y jóvenes y la participación en actividades formativas de los adultos de las familias en acompañamiento familiar, que habitan tanto en núcleos chabolistas como en vivienda en altura.

Los objetivos de este programa, respecto al seguimiento escolar, son:

Que el menor sienta la escuela como un medio natural e imprescindible para su desarrollo como persona.

Que la familia se implique en el proceso educativo del menor manteniendo y reforzando la actitud positiva y de participación hacia la escuela.

Que la escuela conozca y comprenda la idiosincrasia del colectivo 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.

PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SOCIAL

En el marco de promoción y participación comunitaria y social, realizan proyectos de promoción de la mujer, salud, animación y participación, así

como de preparación en habilidades para la nueva vivienda y el entorno comunitario.

DATOS AÑO 2014

Población en núcleos chabolistas en proceso de realojamiento

En 2014 se ha realizado un proceso de acompañamiento e intervención social en el núcleo denominado “El Ventorro”, compuesto a 31 de diciembre del 2014, por 61 familias y un total de 198 personas. Desde el Programa Educativo, se ha realizado el seguimiento de la escolarización de los 50 menores, matriculados en 25 centros escolares de este núcleo, que está pendiente de realojo.

Las principales actuaciones en el ámbito de la intervención social son todas las gestiones necesarias para la obtención de documentación básica y facilitar el acceso a prestaciones sociales, en coordinación con los servicios sociales de zona y todas las instituciones que intervienen en el proceso de intervención social con estas familias.

En 2014 se han realizado 897 atenciones.

Núcleo Francisco Álvarez (“El Gallinero”)

Es un núcleo ubicado en el Distrito de Villa de Vallecas. En diciembre del 2014 el número de familias era de 80 y un total de 378 personas, de las cuales 216 son menores con edades comprendidas entre 0 y 15 años.

El IRIS realiza el seguimiento escolar de 162 menores escolarizados en 21 centros, que 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.

Durante el mes de diciembre desde la Dirección General de Educación de la Comunidad de Madrid, en coordinación con las instituciones y entidades intervinientes en el núcleo de El Gallinero, se ha gestionado la escolarización

Las principales actuaciones en el ámbito de la intervención social son todas las gestiones necesarias para la obtención de documentación básica y facilitar el acceso a prestaciones sociales, en coordinación con los servicios sociales de zona y todas las instituciones que intervienen en el proceso de intervención social con estas familias.

En 2014 se han realizado 3.635 atenciones.

En el ámbito de la salud, participan en la Comisión de Población Excluida del Área 1 de Salud y se coordinan con el Equipo de Intervención con Población Excluida.

Acompañamiento social de familias adjudicatarias de vivienda en altura.

El acompañamiento social a las familias realojadas en vivienda en altura, se ha realizado desde los Centros de Promoción Comunitaria de San Isidro y Valdebernardo. Se ha realizado el seguimiento de 542 familias. Las familias realojadas por el IRIS en Madrid capital son 1.469.

Las demandas de las familias adjudicatarias derivadas del acompañamiento familiar en el año 2014 han ascendido a 10.358. Ante estas demandas las atenciones prestadas han sido 11.675

El número de acompañamientos realizados con las familias durante el año 2014 han sido 7.822.

Asimismo, también se realiza seguimiento desde los servicios centrales a todas las familias realojadas (2.210). En el año 2014 se han realizado 3.084 atenciones.

Se ha realizado el seguimiento escolar de 914 menores matriculados en 249 centros educativos.

3.2.8. PROGRAMA DE VIVIENDAS SOLIDARIAS EN LA CIUDAD DE MADRID

El Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid y la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS) han suscrito el 11 de julio de 2012 un Convenio para la gestión del “Programa de Viviendas Solidarias en la Ciudad de Madrid, 2012-2015”, dirigido a las personas y familias que, como consecuencia de la crisis económica, han perdido su vivienda y se encuentren en riesgo de exclusión social.

El programa pone a disposición de entidades y organizaciones sociales, entre cuyos fines figuren la lucha contra la exclusión social y residencial, un número aproximado de 200 viviendas hasta mayo de 2015, propiedad de la EMVS, en régimen de arrendamiento con un precio inferior al de mercado, para cederlas temporalmente a las personas o familias que cumplan los requisitos del programa.

El 29 de abril de 2013, ambas entidades, con el fin de adoptar el texto del Convenio a las particularidades que la gestión del mismo estaba presentando, firmaron una Addenda, por lo cual se mejoran las condiciones de cesión de las viviendas a las entidades, (las entidades y organizaciones deberán satisfacer una renta mensual máxima de 160€, a razón de 2€/m².

BENEFICIARIOS

Las personas y familias que, como consecuencia de la crisis económica, han perdido sus viviendas por impago, por circunstancias sobrevenidas debido a la actual crisis económica, enfermedad u otras, y están en riesgo de iniciar un proceso de exclusión social. En especial:

- Mujeres/hombres con menores a su cargo.

- Familias con todos sus miembros en desempleo.
- Personas solas que hayan agotado todas sus prestaciones por desempleo.
- Aquellas otras personas o familias que, a propuesta de los Servicios Sociales Municipales y, previa valoración por parte de la Comisión, puedan estar en riesgo de exclusión.

REQUISITOS DE ACCESO AL PROGRAMA

Podrán ser beneficiarias del programa aquellas personas y familias que cumplan los siguientes requisitos:

- Estar empadronadas en el municipio de Madrid durante un periodo no inferior a seis meses.
- Ser mayor de edad (en el caso de las familias, bastará con que lo sea quien ostente la condición de cabeza de familia).
- Carecer de vivienda.
- Estar inmerso en un proceso de intervención social en los Servicios Sociales Municipales o en de alguna de las entidades sociales que participen en el Programa, o bien, aceptar formar parte de un programa de intervención social.
- Disponer de ingresos suficientes y estables para afrontar los gastos generados por el uso de la vivienda: una cuota a razón de 2 € metro cuadrado hasta un máximo de 160 euros, los gastos de comunidad y de los suministros y la cobertura de las necesidades básicas.

La renta destinada al coste de la vivienda no debe superar el 30% de la renta disponible por parte de la unidad familiar.

- No tener ingresos superiores a 2,5 veces el IPREM (18.640,00 € en 2012). Por cada miembro más que integre la unidad de convivencia, se ampliará este límite aplicando un coeficiente corrector según la siguiente tabla:

Nº miembros	Máximo ingresos: 2,5 IPREM
• 1	• 18.640,00 €
• 2	• 19.216,00 €
• 3	• 20.043,00 €
• 4 ó más	• 20.114,00 €

- Tener autonomía suficiente para las actividades de la vida cotidiana, así como voluntad y motivación por participar activamente en el Programa.
- En casos de adicciones o trastornos de salud mental, se debe acreditar abstinencia y adherencia a los tratamientos.

TIEMPO DE PERMANENCIA

Se determinará en el diseño de intervención que se realice con cada unidad familiar y, en principio, se prevé una duración por el tiempo necesario para resolver la situación de carencia de vivienda, que se estima en un año, prorrogable por anualidades, si se mantienen los requisitos de acceso.

LUGAR DE LA SOLICITUD DEL RECURSO

Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria realizarán la detección de familias así como la comprobación de requisitos y documentos necesarios para la solicitud de participación en el Programa.

ENTIDADES ADHERIDAS AL PROGRAMA.

Las entidades que se han adherido al programa hasta diciembre del 2014, son Cáritas Diocesana de Madrid, Cruz Roja Española Comunidad de Madrid, Provivienda, Fundación Tengo Hogar, Mujeres de Opañel, Asociación Bienestar y Desarrollo (ABD), Grupo 5, Asociación Realidades, Alternativa en Marcha, Federación Plataformas Sociales Pinar di, Fundación

Real Apoyo a la Integración Sociolaboral (RAIS), todas y cada una de ellas han participado en el proceso de selección de las personas, contribuyendo en varias ocasiones con el equipamiento necesario para la habitabilidad de éstas (mobiliario de habitaciones, zonas comunes...), colaborando con la puesta a disposición de la familias de programas e intervenciones desde sus propias entidades (formación, búsqueda de empleo, orientación jurídica, apoyo en necesidades básicas...) de forma complementaria a la intervención desde los servicios sociales municipales.



PROCESO DERIVACIÓN Y VALORACIÓN

Los Servicios Sociales Municipales de Atención Social Primaria realizan la detección de las familias así como la comprobación de los requisitos y documentos necesarios para la solicitud de participación en el Programa de Viviendas Solidarias.

Valorado el caso, Atención Social Primaria, remite informe social con propuesta de incorporación al programa al Departamento de Inclusión Social. Asimismo, la detección y propuesta de las familias es realizada por las entidades sociales que participan en el programa, entre las familias

atendidas en sus propios servicios y recursos que reúnan los requisitos establecidos.

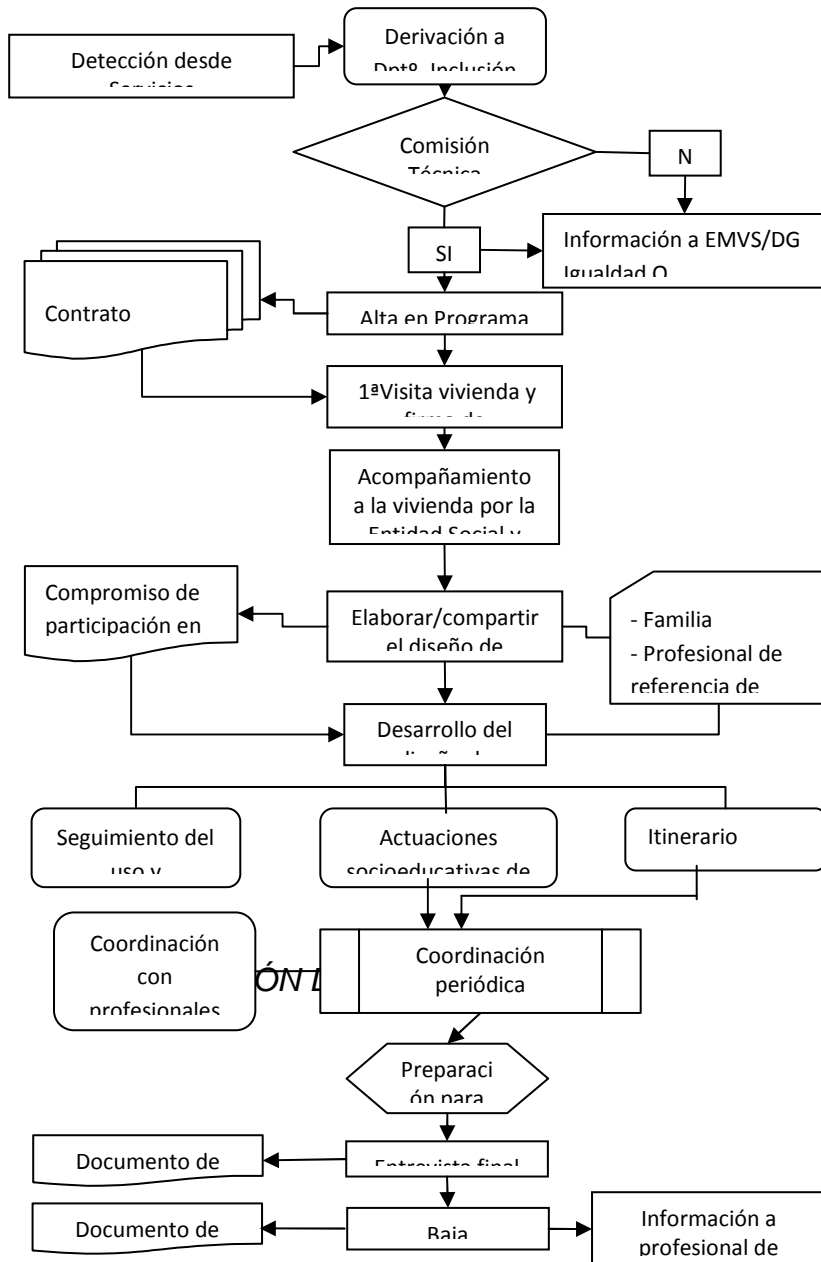
Tras la revisión de las propuestas recibidas el Departamento de Inclusión Social convoca la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento.

Informes remitidos al Programa Viviendas Solidarias con entidades.

Distritos	2013	2014	TOTAL
CENTRO	14	2	16
ARGANZUELA	18	3	21
RETIRO	6	5	11
SALAMANCA	4	4	8
CHAMARTÍN	1	3	4
TETUÁN	11	0	11
CHAMBERÍ	3	0	3
FUENCARRAL	11	1	12
MONCLOA-ARAVACA	3	0	3
LATINA	46	4	50
CARABANCHEL	30	2	32
USERA	3	4	7
PUENTE de VALLECAS	43	21	64
MORATALAZ	9	7	16
CIUDAD LINEAL	6	1	7
HORTALEZA	5	0	5
VILLAVERDE	40	2	42
VILLA de VALLECAS	9	5	14
VICÁLVARO	10	5	15
SAN BLAS-CANILLEJAS	47	7	54
BARAJAS	2	0	2
PROVIVIENDA	2	1	3
CÁRITAS	16	0	16
MUJERES OPAÑEL	2	0	2
ABD	0	1	1
ALTERNATIVA EN MARCHA	0	3	3
CRUZ ROJA	0	1	1
TENGO HOGAR	0	1	1
TOTAL	341	83	424

Se han remitido un total de 424 derivaciones al programa viviendas solidarias entre los años 2013 y 2014.

Flujograma de la intervención



La Comisión de Valoración y Seguimiento, está formada por representantes del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS) y de las Entidades adheridas al programa. En ella se analizan los casos remitidos, para la posterior selección de las familias participantes por parte de las entidades.

Se han celebrado un total de 23 Comisiones de Valoración y Seguimiento.

Los casos estudiados en la Comisión de Valoración y Seguimiento han sido un total de 75 casos. La distribución de los casos presentados con cada entidad es la siguiente:

Entidades	Comisiones	Casos de seguimiento incorporados en 2013	Casos diferentes 2014	TOTAL Casos Estudiados en Comisión Valoración
ABD	4	5	17	22
CÁRITAS	1	16	1	17
GRUPO 5	1	1	1	2
MUJERES OPAÑEL	1	2	0	2
PROVIVIENDA	4	10	9	19
TENGO HOGAR	7	5	28	33
CRUZ ROJA	5	19	19	38
TOTAL	23	58	75	133

PERFIL DE LAS FAMILIAS INCORPORADAS AL PROGRAMA

Edad del solicitante titular

Rango de edades	Porcentaje %
18 a 25	1
26 a 35	21
36 a 45	47
46 a 55	21
56 a 65	10
TOTAL	100%

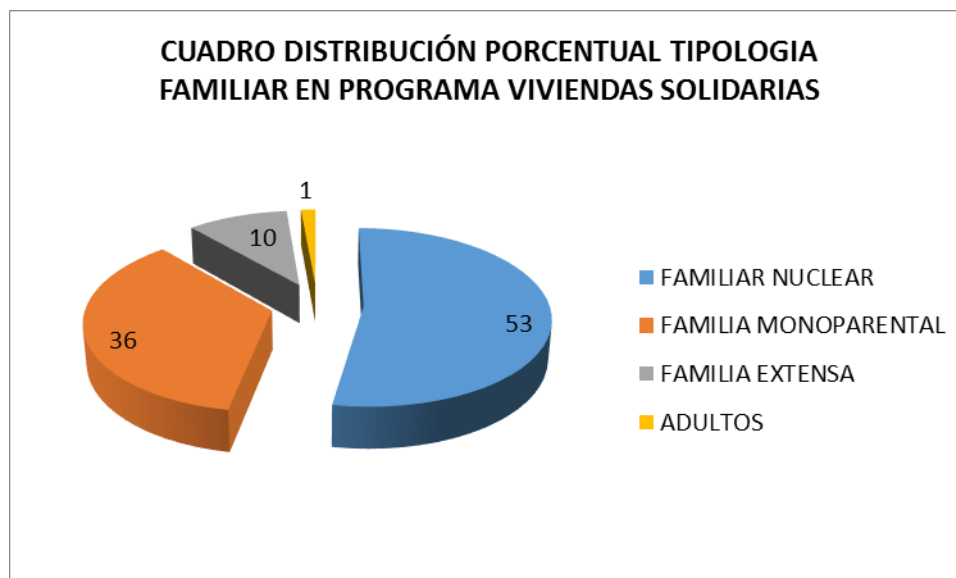
Nacionalidad del titular:

NACIONALIDAD	Porcentaje %
ESPAÑA	49
PERU	9
BOLIVIA	8
ECUADOR	8
REP.DOMINICANA	5
MARRUECOS	3
JORDANIA	2
VENEZUELA	2
COLOMBIA	2
PARAGUAY	2
RUMANIA	2
NIGERIA	2
HONDURAS	2
SENEGAL	2
BULGARIA	2
TOTAL	100

Se observa un predominio de familias de nacionalidad española, seguido de familias de origen peruano. Al agrupar los datos por Área Geográfica, se refleja un incremento de las familias procedentes de América Latina.

ÁREA GEOGRÁFICA	Porcentaje
ESPAÑA	49
AMÉRICA LATINA	31
EUROPA	3
AFRICA	17
TOTAL	100

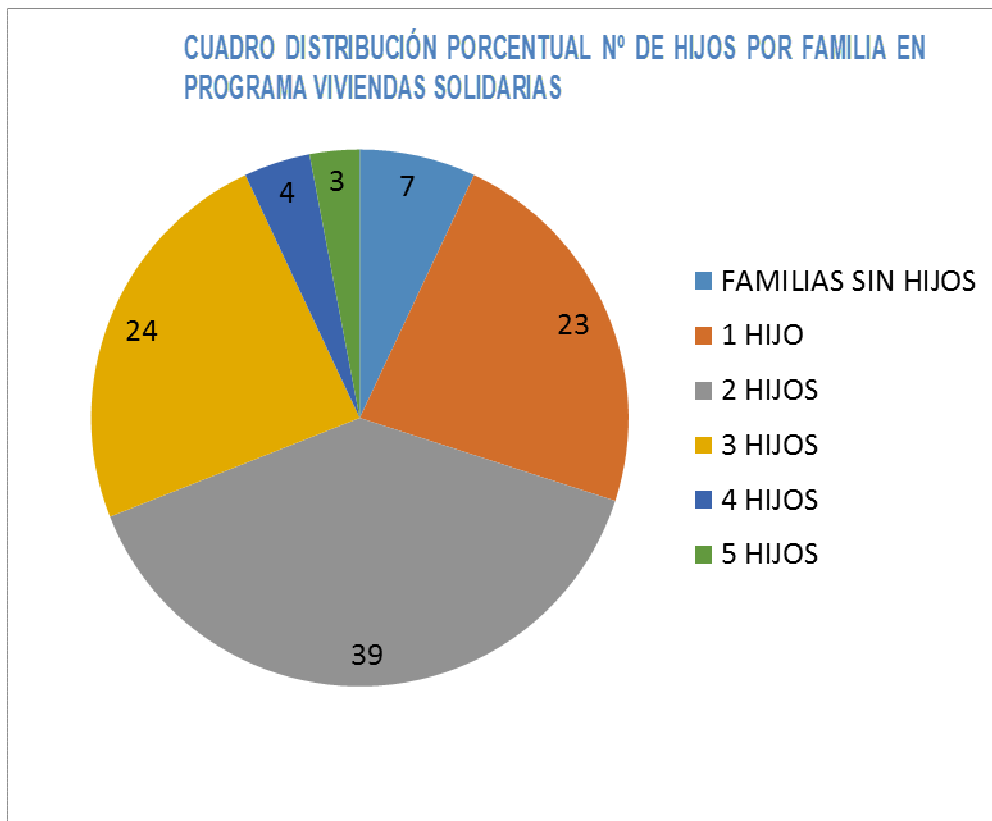
Tipología Familiar.



Predomina la familia nuclear, aunque cabe destacar que más de una de cada tres familias son monoparentales.

Nº DE HIJOS:

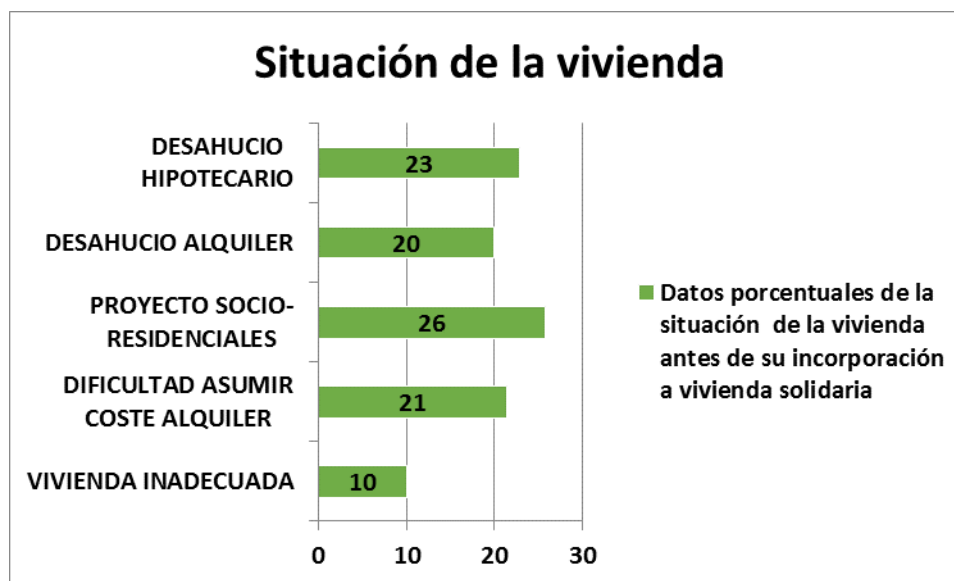
Las familias con dos hijos representan el 39%, seguido de las familias con tres hijos que alcanzan el 24% del total.



SITUACIÓN DE LA VIVIENDA DE LAS FAMILIAS EN VIVIENDAS SOLIDARIAS

Las familias incorporadas al programa viviendas solidarias con entidades se encontraban en un alto nivel de vulnerabilidad residencial.

Un 43% habían sufrido o se encontraban en situación de desahucio de su vivienda. Un 26 % estaban en proyectos socio-residenciales de las entidades, los cuales tenían un carácter temporal. El resto de familias se encontraban con grandes dificultades para afrontar el alquiler y/o poder mantener la vivienda, dadas sus condiciones de habitabilidad.



SITUACIONES SOBREVENIDAS/ DIFICULTADES DE LAS FAMILIAS EN VIVIENDAS SOLIDARIAS

CAUSAS SITUACIÓN SOBREVENIDA / DIFICULTADES	Porcentaje %
Área económico-laboral	99
Responsabilidad y cuidado de hijos no compartido	33
Enfermedad /Discapacidad	17
Rupturas familiares en las que el excónyuge no abona pensión de alimentos.	27
Violencia de género / familiar.	4
Cambio en dinámica / composición familiar	17

La gran mayoría de las familias habían tenido con carácter previo a su incorporación al Programa de Viviendas solidarias disminución en sus ingresos por despidos, reducción de jornada laboral y/o desempleo de alguno de sus miembros.

Otras de las situaciones frecuentes que las familias están teniendo que afrontar son las enfermedades y/o discapacidad de alguno de sus miembros; las familias que han sido víctimas de violencia de género y/o familiar y las rupturas familiares (en la mayoría de las familias incorporadas al programa no se están haciendo efectivas las pensiones de alimentos).

3.2.9. PRESTACIONES SOCIALES DE CARÁCTER ECONÓMICO

Las prestaciones sociales de carácter económico constituyen un instrumento de apoyo a la intervención social en los Centros de Servicios Sociales.

La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, considera prestaciones económicas las entregas dinerarias, de carácter periódico, o de pago único, concedidas a personas o a familias para facilitar su integración social (Artículo 17.1).

Entre las prestaciones económicas que la Ley regula, se encuentran las ayudas económicas de emergencia social, de carácter extraordinario y no periódico, destinadas a facilitar la superación de situaciones en las que concurra una necesidad económica coyuntural. (Art. 17. 2 b) y c).

El Ayuntamiento de Madrid gestiona dichas prestaciones de acuerdo a la Ordenanza reguladora del procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico por situaciones de especial necesidad y/o emergencia social en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, aprobada por Acuerdo del Pleno de 28 de septiembre de 2004.

Con fecha 26 de junio de 2013 el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó una modificación de la Ordenanza reguladora del procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico para situaciones de especial necesidad y/o emergencia en los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, que fue aprobada el 28 de septiembre de 2004 en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid.

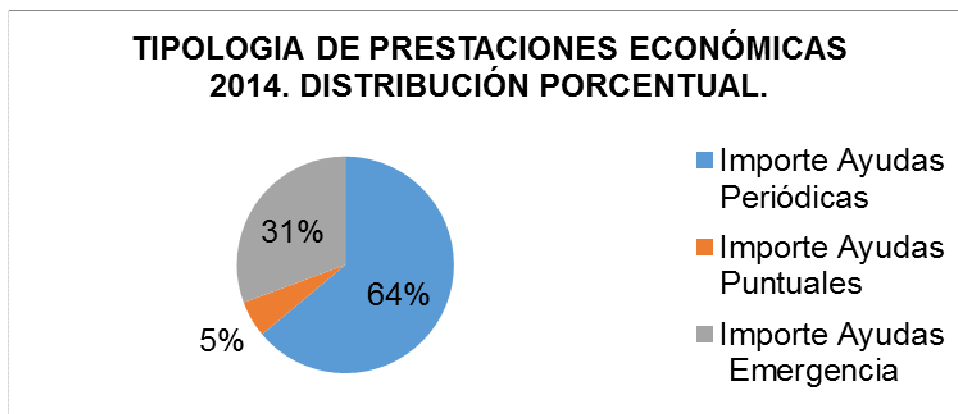
Con dicha modificación, la Ordenanza pasó a denominarse “de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid”.

El texto modificado se publicó el 4 de julio de 2013 en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid entrando en vigor al día siguiente.

Todas las ayudas económicas que otorga el Ayuntamiento de Madrid, tienen que estar necesariamente incardinadas en un proceso de intervención social, que incluya un análisis completo de la situación individual y familiar.

La Ordenanza clasifica las ayudas económicas en: ayudas económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales de especial necesidad que pueden ser para; necesidades básicas de alojamiento, necesidades básicas de alimentos, alojamiento temporal para personas mayores, comedor para mayores, escuela infantil, comedor escolar, actividades preventivas par menores en riesgo de exclusión, pequeñas reparaciones de vivienda habitual por situaciones sobrevenidas y ayudas técnicas consistentes en adaptaciones geriátricas y gastos excepcionales valorados por los Trabajadores Sociales . Se gestionan desde los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

La distribución de los tipos de ayudas es la siguiente:



DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL PRESTACIONES ECONÓMICAS 2014

DISTRITOS	Importe Ayudas Periódicas	Importe Ayudas Puntuales	Importe Ayudas Emergencia	Total Importe Ayudas	Total Beneficiarios
Centro	160.471,70	15.683,79	356.197,51	532.353,00	768
Arganzuela	77.054,08	50.466,90	37.490,02	165.011,00	351
Retiro	36.340,26	2.266,97	119.829,77	158.437,00	296
Salamanca	84.979,50	14.945,19	87.474,31	187.399,00	247
Chamartín	82.525,19	6.883,45	99.587,36	188.996,00	1.165
Tetuán	492.124,60	12.009,90	465.961,50	970.096,00	2.445
Chamberí	115.876,49	2.132,25	61.170,26	179.179,00	297
Fuencarral-El Pardo	234.367,34	17.007,24	231.635,42	483.010,00	1.087
Moncloa-Aravaca	107.014,92	23.479,81	62.254,27	192.749,00	374
Latina	382.933,68	105.151,84	166.254,48	654.340,00	1.547
Carabanchel	546.354,71	27.841,45	193.117,84	767.314,00	1.772
Usera	515.918,91	6.535,67	14.442,42	536.897,00	1.513
Puente de Vallecas	344.012,24	48.540,16	252.425,60	644.978,00	1.849
Moratalaz	172.185,67	8.998,82	15.733,51	196.918,00	313
Ciudad Lineal	175.991,09	27.618,62	115.205,29	318.815,00	727
Hortaleza	260.563,99	13.334,95	78.362,06	352.261,00	1.174
Villaverde	380.425,58	11.158,87	94.627,55	486.212,00	1.020
Villa de Vallecas	174.695,10	12.899,88	121.509,02	309.104,00	747
Vicálvaro	80.642,58	2.590,41	86.717,01	169.950,00	368
San Blas	314.876,29	21.249,55	62.338,16	398.464,00	785
Barajas	78.494,74	3.623,76	10.633,50	92.752,00	199
TOTALES	4.817.848,66	434.419,48	2.732.966,86	7.985.235,00	19.044

En el año **2014** y de acuerdo a la Ordenanza que regula estas ayudas en el Ayuntamiento de Madrid, se han tramitado en Atención Social Primaria de los 21 Distritos, prestaciones económicas periódicas que comprenden las ayudas de comedor para personas mayores, escuela infantil y comedor

escolar; prestaciones de carácter puntual (actividades preventivas para menores en riesgo de exclusión, arreglos vivienda habitual) y de emergencia, (alojamiento, alimentos ...), por un importe total de **7.985.235** euros. Las personas y familias beneficiarias de estas ayudas han sido **19.044**.



***Departamento de Atención a
Colectivos Específicos***

**Dirección General de
Igualdad de Oportunidades**

3.3. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECÍFICOS

INTRODUCCIÓN

El Departamento de Atención a Colectivos Específicos, adscrito a la Subdirección General de Inclusión Social y Atención a la Emergencia tiene como objetivo evitar la discriminación social y facilitar el acceso a bienes y servicios, en igualdad de oportunidades, a aquellos colectivos que sufren o son susceptibles de sufrir discriminación social, como es el caso de las personas con discapacidad, población gitana, mujeres mayores de 50 años y/o en situación de especial vulnerabilidad, o personas que sufren discriminación por su orientación sexual.

Para este fin apoya el desarrollo de proyectos sociales mediante convenios, subvenciones, foros de participación, información y asesorías técnicas a Entidades sociales que promueven iniciativas de atención específica dirigidas a estos colectivos.

En el caso de **personas con discapacidad**, gestiona convenios con entidades del sector dirigidos a fomentar programas de respiro familiar y apoyar servicios de información especializada dirigidos a los ciudadanos y ciudadanas que la demanden. Se garantiza la presencia de un intérprete de lenguaje de signos español en las actuaciones municipales mediante convenio con una federación de personas sordas de Madrid. Además se gestionan dos centros municipales para la atención a personas con discapacidad Psíquica, en Convenio con la Comunidad de Madrid cuya gestión la desarrolla por contrato la entidad AFANDICE, en relación a la **población gitana** se realizan convenios con entidades sociales de acreditado reconocimiento en el tema para el desarrollo de programas

de lucha contra la discriminación, a través de la educación, la salud, la convivencia vecinal, género, con una especial atención a la empleabilidad y el empleo, que se centran preferentemente en la mujer y los jóvenes desde la familia y con la utilización de técnicas específicas como la Mediación Social y los acompañamientos individuales.

Para prevenir la exclusión de las **mujeres en situaciones de especial vulnerabilidad**, mayores de 50 años o con fuertes carencias sociales en interrelación directa con otros recursos sociales y sanitarios potenciando su empoderamiento y su sentido de pertenencia a un grupo es el objetivo de un Convenio municipal que se realiza con la entidad Caritas diocesana de Madrid

Con la finalidad de evitar la marginación y mantener el derecho a la igualdad de oportunidades y de acceso a bienes y servicios de las **personas con diferente orientación sexual**, se mantiene una línea de investigación con la Universidad Complutense que permite el conocimiento de la idiosincrasia de estos grupos. Se apoya la lucha contra la homofobia y un servicio de información cualificada, dirigido a la ciudadanía con especial atención a jóvenes y sus familias, además de otras instituciones. Se firmaron sendos convenios de subvención con las entidades Cogam y Transexualia.

La transversalidad de las actuaciones que se realiza para la consecución de estos objetivos hacen imprescindibles los Foros y Consejos municipales que además aseguran la participación social y el dialogo.

El **Consejo Municipal de la Discapacidad**, constituido como Consejo Sectorial es un órgano de participación ciudadana de carácter consultivo formado por las entidades, organizaciones e instituciones más

representativas del sector, en la ciudad de Madrid cuya finalidad, es canalizar la participación de las personas con discapacidad y sus familiares a través de las entidades representativas allí presentes.

El Plan Madrid Incluye,(2014-2015), el plan de Atención a Personas con Discapacidad del municipio de Madrid, realizado por consenso de todos los miembros del Consejo Municipal de la Discapacidad ha supuesto un esfuerzo de coordinación de todas las Áreas Municipales que se ha convertido en una eficaz herramienta en la realización de las actuaciones.

La mesa de “**Gitanas por la Igualdad**”, es un espacio de comunicación y para el desarrollo conjunto de actuaciones entre la Dirección General de Igualdad de Oportunidades y las 12 asociaciones, que trabajan para la promoción y el desarrollo de la mujer gitana, algunas de estas asociaciones están compuestas exclusivamente por mujeres gitanas.

En todas las actuaciones realizadas desde este Departamento dirigidas a los diferentes colectivos mencionados, se incorporan la perspectiva de género tanto en el desarrollo de dichas acciones como en la evaluación de su impacto para garantizar el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

A continuación se resumen cada una de las actuaciones desarrolladas en 2014, en la materia competencial de este Departamento.

3.3.1. PROGRAMA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

El texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre, sigue las recomendaciones de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU 2006) , ratificada por España el 23 de noviembre de 2007. Esta ley unifica toda la normativa existente en la materia garantizando que la discapacidad esté contemplada en todas las actuaciones políticas de las administraciones. Supone el reconocimiento expreso de que las personas con discapacidad son titulares de derechos y los poderes públicos están obligados a garantizar su ejercicio pleno.

La Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, establece el reconocimiento de estas lenguas y regula los medios que facilitan la comunicación oral.

En nuestra ciudad, un 5% del total de habitantes son personas con alguna discapacidad.

El programa municipal de atención a personas con discapacidad, promovido por el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana , Dirección General de Igualdad de Oportunidades en el marco de sus competencias, articula diferentes actuaciones y servicios dirigidos a este grupo de población, con el fin de ayudar a la permanencia de estas personas en su entorno habitual, 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.

Así mismo dada la transversabilidad de las actuaciones municipales en discapacidad y accesibilidad el programa de atención a la discapacidad desarrollado por esta Dirección General de Igualdad de Oportunidades se realiza desde la coordinación intramunicipal e interadministrativa, con la participación de las entidades representativas en discapacidad, fomentando la sensibilización y formación, visibilizando actuaciones y generando un mejor aprovechamiento de los recursos tanto materiales como humanos, todo esto dirigido a conseguir una mejor atención a las personas con discapacidad.

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. Destacar a lo largo del año 2014 y en el marco de este Consejo el seguimiento y evaluación del **Plan “Madrid Incluye” 2014-2015, I Plan para la Inclusión de las Personas con discapacidad en la ciudad de Madrid**, aprobado en Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 6 de febrero de 2014.

Uno de los objetivos de este año 2014 ha sido continuar impulsando la formación y la sensibilización en discapacidad en el Ayuntamiento de Madrid.

Para conseguir este objetivo, entre otras actuaciones destacar, a lo largo del año 2014 la promoción desde esta Dirección General de Igualdad de Oportunidades de actividades formativas en materia de discapacidad que se han desarrollado en el Plan Municipal de Formación dirigidas al personal municipal.

Se ha trabajado desde esta Dirección General de Igualdad de Oportunidades en coordinación con la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano el desarrollo en la Web municipal www.madrid.es del portal específico para personas con discapacidad, ubicado en el área temática de servicios sociales con el fin de facilitar la información a los ciudadanos y ciudadanas sobre las diferentes actuaciones municipales en discapacidad así como otros recursos en este tema.

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 2014 ha estado en vigor la Cuarta Prórroga de dicho contrato con periodo de vigencia desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014. Con anterioridad desde el año 1997 hasta el año 2008 se gestionaron ambos centros a través de Convenio de Colaboración con dicha entidad.

La cobertura de las 130 plazas están cofinanciadas, por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid (80%) y el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid (20%), e integradas en la red pública asistencial de la Comunidad de Madrid para personas con discapacidad intelectual, en base al Convenio de colaboración vigente entre ambas administraciones. Por ello los requisitos y las condiciones de acceso de los usuarios a los mismos se realizan de conformidad con los criterios y baremos utilizados con carácter general, establecidos por la Comunidad de Madrid.

CENTRO OCUPACIONAL MUNICIPAL VILLAVERDE.

El Centro Ocupacional es un equipamiento especializado de estancia diurna 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...)
- Orientar a las personas con discapacidad intelectual hacia el uso de los recursos comunitarios especializados en aquellos casos en que sea necesario (servicios sanitarios, de salud mental, etc...).
- Ofrecer los tratamientos específicos del área ocupacional y habilitación personal y social de modo coordinado, tanto entre sí,

como con el resto de servicios que la persona con discapacidad pueda recibir fuera del Centro Ocupacional.

- Facilitar la colaboración de empresarios, asociaciones o instituciones en la tarea de aumentar las oportunidades de inserción laboral y social de las personas con discapacidad.

Características del Servicio:

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. El servicio se ofrece de enero a diciembre, con un máximo de 247 días de apertura, incluido el mes de agosto.

Requisitos:

- Estar empadronado en el municipio de Madrid en el momento de la solicitud. Procedencia: Distrito de Villaverde prioritariamente y en caso de que no se completen las plazas, podrían acceder de otros distritos de la zona de influencia, Carabanchel, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Usera.
- Estar en edad laboral, entre 18 y 65 años.
- Haber sido valorados y calificados por el Equipo de Valoración Multiprofesional y de Diagnóstico de los Centros Base de la Comunidad de Madrid.
- No padecer trastornos asociados graves del comportamiento o discapacidad física grave que pueda afectar al resto de personas que acuden al Centro o necesite un apoyo extenso, continuado y exclusivo.
- Perfil de los usuarios del Centro Ocupacional:
 - Discapacidad intelectual severa sin trastornos asociados graves.
 - Discapacidad intelectual moderada con o sin trastornos asociados.

- Discapacidad intelectual ligera con o sin trastornos asociados, cuya discapacidad les imposibilite provisionalmente para su incorporación al empleo normalizado o protegido.

Acceso: La solicitud de plaza se realiza en los Centros de Servicios Sociales Municipales, los requisitos, las condiciones de acceso y la adjudicación de plaza a los usuarios se realiza de conformidad con los criterios y baremos utilizados con carácter general y establecidos por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid según Convenio de Colaboración vigente entre Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid.

Equipo interprofesional del centro:

1 Director, 1 Psicólogo, 1 Preparador Laboral, 1 Médico, 1 Trabajador Social, 1 Dinamizador, 4 Encargados de Taller, 3 Técnicos especializados de apoyo, 1 Ayudante de taller, 2 Cuidadores, 1 Auxiliar Administrativo, 2 limpiadores.

Servicios y actividades:

En el Centro se llevan a cabo las siguientes prestaciones que, englobadas en las **siguientes Áreas** se relacionan a continuación:

Área Ocupacional. Con el desarrollo de Talleres de formación en:

- Orientados a la formación ocupacional.
- Encuadernación.
- Orientados a la inserción laboral.
- Jardinería.
- Manipulados.
- Carpintería.

Área de Apoyo Personal y Social:

- **Atención Psico-Social.** Dirigida a las personas con discapacidad intelectual y apoyo y orientación a las familias.
- **Formación Permanente.** Se refuerzan los conocimientos que tienen adquiridos las personas con discapacidad y se aportan herramientas y aprendizajes significativos que puedan aplicar en su vida diaria.
- **Habilitación para la Vida Diaria:** se realizan actividades que permitan que las personas con discapacidad intelectual adquieran, recuperen o mantengan las habilidades necesarias para vivir en su entorno en las mejores condiciones de calidad de vida y autonomía posibles. Señalar el **Programa de Vida Independiente**, cconsiste en proporcionar un sistema de apoyos individualizados en el Centro y en el domicilio que garantice el mayor nivel de éxito en aquellos casos que han comenzado a desarrollar su proyecto de vida de forma autónoma. En la mayor parte de los casos esta decisión se toma por necesidad devenida del fallecimiento de los familiares y cuidadores, aunque también por grave deterioro cognitivo de los mismos.

Área de Inserción Laboral:

Enfocada a la inserción laboral de las personas con discapacidad, bien en empresas ordinarias o bien en Centro Especial de Empleo. La metodología empleada se basa en los estándares de Empleo con Apoyo, consistente en la elaboración de un sistema organizado de ayuda y seguimiento, continuado en el tiempo, con una doble vertiente, la orientada a la persona con discapacidad y la orientada a la empresa. Por otro lado, la formación en centros de trabajo es un aspecto fundamental en la consecución del primer empleo, por lo que siempre se contempla en la programación anual del Área,

la organización de grupos de participantes en acciones formativas prácticas en empresas. Todo esto debe quedar complementado con el programa de formación especializado según las demandas del sector o el entorno cercano y la persona con discapacidad.

Actividades de Inserción Laboral en 2014:

- Trabajo en RED en el Distrito de Villaverde a través de la **Mesa de Empleo y Formación**, formada por representantes de distintas organizaciones públicas y privadas que trabajan en el distrito en formación y empleo: Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid, Oficina de Empleo del distrito, CEPA Villaverde, Asociación de Comerciantes de Villaverde- FACOVU, Cáritas, Centro de Rehabilitación Laboral- CRL y otras entidades.
- Elaboración de **Guía de Orientación y Recursos de Inserción Laboral** para Personas con Discapacidad Intelectual en coordinación con los otros miembros de la U.D.S (Unidad de Desarrollo Sectorial) de Empleo de FEAPS Madrid y dirigida a facilitar la labor de los preparadores laborales de los Centros Ocupacionales de la Red de Centros Públicos de la Comunidad de Madrid.

Formación:

- **Formación Interna** orientada a la búsqueda de empleo, en el año 2014 se han preparado a usuarios del Centro para oposiciones de Auxiliares /Ordenanza de administraciones publicas para personas con discapacidad intelectual.
- **Formación Externa:** AFANDICE colabora en un Proyecto Piloto de Transición de Centro Ocupacional a Centro Especial de Empleo. Consiste en un Curso Formativo en Auxiliar de

Manipulados de la Industria y Prácticas Formativas Laborales en Centros Especiales de Empleo.

- **Contratación:**

- En Abril de 2014 hubo una nueva contratación de una Persona con Discapacidad Intelectual usuaria del centro, como Auxiliar del Servicio de Limpieza, a media jornada en AFANDICE y se mantuvo el contrato indefinido a tiempo parcial de otra persona usuaria del Centro contratada en este servicio desde el año 2012.
 - Mantienen sus contratos de trabajo desde el año 2008 en TELEPIZZA dos personas con discapacidad intelectual usuarias del Centro y una persona contratada en KIABI desde el año 2013

Programa de actividades culturales y de ocio:

El Programa de Actividades culturales y de Ocio del Centro Ocupacional persigue la incorporación de la persona con discapacidad en entornos inclusivos. Se han realizado un total de **64 actividades** a lo largo del año 2014. Entre las que se incluyen actividades culturales, deportivas, formativas, artísticas y de ocio.

Señalar el **Grupo de Autogestores con usuarios del Centro**, este grupo tiene la función de generar espacios de reflexión y trabajo sobre derechos y deberes de las personas con discapacidad con el objeto de alcanzar las mayores cotas en el ámbito de la autodeterminación y la inclusión en comunidad.

Servicios complementarios de comedor y transporte, El 100% de las plazas usa el servicio de comedor en cualquiera de las dos modalidades que

ofrece, menú hipocalórico y normal. El 65% de las personas utiliza el servicio de ruta, el resto acude por sus medios, a los que se les abona el coste del transporte que supone acudir al centro.

Perfil del usuario:

El año 2014 ha finalizado con 79 plazas ocupadas, con un nivel de ocupación del 98,75%, habiéndose atendido a 85 personas a lo largo del año.

Podemos decir que el perfil de usuario del Centro Ocupacional es una persona con grado de discapacidad grave, valorado entre el 60 y 74% y de edad media de 39 años, existiendo un mayor número de mujeres. Se mantiene estable el número de casos con calificación del grado de discapacidad por el Centro Base como “muy grave, mayor o igual al 75%”, a 16 personas. También se observa un mayor grado de envejecimiento de la población del Centro, incrementándose la edad media respecto el año anterior.

El nivel de movilidad a lo largo del año ha sido de, 4 bajas y 3 incorporaciones:

Distribución de edades, género y perfil de grado de discapacidad

Edades	Media	39	Max:	59	Min:	22
Sexo	Mujeres	46	Hombres		33	
Grado de discapacidad	Leve 15-29%	Moderado 30-59%	Grave 60-74%		Muy Grave >=75%	
	0	1	62		16	

Datos de Atención Comparativos 2008-2014 en Centro Ocupacional

AÑOS	PERSONAS ATENDIDAS	NIVEL ATENCIÓN	MUJERES	HOMBRES	GRADO DISCAPACIDAD
2008	80	100%	42	38	85% Grado grave
2009	80	100%	39	41	85% Grado grave
2010	76	95%	39	37	85% Grado grave
2011	76	95%	42	34	85% Grado grave
2012	78	97,5%	43	35	79,49% Grado grave
2013	78	97,5%	44	34	78% Grado grave
2014	79	98,75%	46	33	78% Grado grave

CENTRO DE DÍA NAVAS DE TOLOSA

El Centro de Día municipal es un equipamiento especializado de carácter sociorehabilitador, de estancia diurna, que tiene como objetivos proporcionar a las personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas atención rehabilitadora, habilitación personal y social, cuidados personales y asistencia especializada, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

Los **objetivos generales** del Centro de Día son los siguientes:

Prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y psíquico.

Prevenir situaciones de envejecimiento prematuro.

Conservar y recuperar la autonomía personal.

Mantener a la persona con discapacidad en su medio habitual de vida.

Apoyar a las familias que atienden a sus familiares dependientes.

Evitar, en lo posible, la institucionalización y favorecer la convivencia con otras personas.

Características del Servicio:

Nº de plazas: El centro cuenta con 50 plazas.

Los precios plaza son establecidos por la Comunidad de Madrid según baremos de aplicación en la Red pública de centros siendo cero el coste para el usuario.

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 2014 se ha seguido trabajando con el programa educativo SmartBrain. (prevención de procesos de envejecimiento). Se trabaja la memoria, lenguaje, cálculo, orientación, atención y gnosias.

Departamento de Fisioterapia: Los programas que llevan a cabo son: Fisioterapia Respiratoria, Cambios posturales, Autonomía de la Marcha, Movimientos Articulares, Prevención de la escoliosis, Tratamiento orofacial.

Departamento Médico: Su principal tarea es supervisar y coordinar con las familias las revisiones necesarias así como aconsejar y derivar a los diferentes especialistas, mejorando así la salud de los usuarios. Se realizan los programas de revisión ginecológica,

oftalmológica, de salud- bucodental, de control de peso y de la tensión arterial, de vacunación.

Departamento de Psicología: El departamento de psicología del centro es el encargado de procurar el bienestar psicológico de los usuarios; realizar la exploración y valoración de las habilidades adaptativas y de sus necesidades de apoyo. Durante el año 2014 se ha continuado **el proyecto de envejecimiento activo** con la formación de las escuelas de padres iniciadas en el año 2012.

Departamento de Trabajo Social: Se llevan acabo programas de Apoyo, Orientación e Información Social a las familias. Atención, Seguimiento e Intervención Social. Durante el año 2014 se ha continuado junto con psicología y el dinamizador social el proyecto de envejecimiento activo con la formación de las escuelas de padres iniciados en el año 2012.

Actividades que se han realizado en las aulas durante el año 2014:

Habilitación para la vida diaria, se desarrollan actividades muy básicas de la vida cotidiana, del cuidado personal y tareas domésticas adecuadas al nivel de los usuarios.

Autonomía en el aseo personal, a través de actividades relacionadas con el aseo personal.

Adquisición de habilidades sociales, las realizan solo aquellos usuarios con menores necesidades de apoyo, se han realizado durante el año 2014 un gran número de actividades de este programa fuera del centro como ir a una cafetería, tiendas, supermercado, parque, entre otras actividades.

Educación, las realizan solo aquellos usuarios con menores necesidades de apoyo, se potencian y afianzan aprendizajes escolares con aplicación práctica en la vida diaria.

Educación en la salud, las realizan solo aquellos usuarios con menores necesidades de apoyo y que necesitan un apoyo especial para familiarizarse y perder el miedo hacia la figura de los médicos y pruebas medicas, mejorando los hábitos para la salud.

Estimulación motriz, estas actividades se trabajan con los cuatro grupos de mayores necesidades de apoyo del centro, para mejorar la movilidad de los miembros superiores.

Educación física, se trabajan ejercicios específicos para aquellos usuarios que se encuentran en proceso de envejecimiento y en aquellos que tienen sobrepeso. Se realizan este tipo de actividades con todos los grupos del centro.

Mecanismos alternativos de comunicación, actividades que mejoran la comunicación de los usuarios entre sus compañeros y profesionales individuales y grupales.

Relajación, a través de juegos, control de respiración, expresión corporal.

Estimulación basal, a través de ejercicios en la sala multisensorial que posee el centro se trabajan los distintos tipos de estimulación visual, acústica, olfativa, etc. Expresión musical.

Jardinería, se han realizado actividades de jardinería con los usuarios, actividades de cuidado del jardín, podar y regar entre otras.

Expresión artística, A través de actividades de manualidades, representaciones teatrales.

Se ha realizado las Escuelas de Familia contando con la participación del 70% de las familias del Centro. Estas escuelas han servido de punto de encuentro, estudio y reflexión de la situación por las que pasan los usuarios, y sus familias.

Perfil del usuario:

Durante el año 2014 se han atendido a 50 personas a lo largo del año siendo el nivel de ocupación del 100%.

El perfil de usuario del Centro de Día es una persona con grado de discapacidad calificado como “Muy grave” y valorado en más del 75%, de género masculino principalmente y edad media de 35,5 años.

Distribución de edades, género y perfil de grado de discapacidad

Edades	Media	35,5	Max:	59	Min:	20
Sexo	Mujeres	19	Hombres		31	
Grado de discapacidad	Leve 15-29%	Moderado 30-59%	Grave 60-74%		Muy Grave >75%	
	0	0	13		37	

Datos de Atención Comparativos Años 2008-2014 en Centro de Día

AÑOS	PERSONAS ATENDIDAS	NIVEL ATENCIÓN	MUJERES	HOMBRES	GRADO DISCAPACIDAD
2008	50	100%	23	27	66% Grado muy grave
2009	50	100%	23	27	66% Grado muy grave
2010	50	100%	23	27	70% Grado muy grave
2011	50	100%	24	26	66% Grado muy grave
2012	50	100%	22	28	68% Grado muy grave
2013	50	100%	20	30	70% Grado muy grave
2014	50	100%	19	31	74% Grado muy grave

En los datos de atención se observa que el nivel de ocupación es el 100% al igual que en años anteriores, en relación al perfil del usuario hay un incremento del número de hombres en relación a mujeres con respecto a años anteriores y de usuarios con un grado de discapacidad muy grave.

3.3.2. SERVICIO DE INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS PARA PERSONAS SORDAS.

Las personas con discapacidad sensorial que presentan sordera o hipoacusia tienen barreras de comunicación con el resto de la población, que origina procesos de aislamiento, les limita el acceso y uso de los servicios públicos y les dificulta la participación en su medio social.

Para superar estos obstáculos y contribuir a su integración social, el Ayuntamiento de Madrid mantiene un convenio de subvención desde el año 2003 con la Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid – FeSorCam-, con la finalidad de poner a disposición de las personas sordas un intérprete de lengua de signos española para realizar trámites administrativos, o recibir algún servicio cuya competencia sea del Ayuntamiento de Madrid, así como la interpretación en lengua de signos de actos institucionales y jornadas permitiendo así la accesibilidad a la información.

También son actividades incluidas en el 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.

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.

El acceso a los servicios de emergencia social de los usuarios es a través del Servicio de emergencias 112.

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.

DATOS DE ATENCIÓN

El número de personas con discapacidad auditiva atendidas durante el año 2014 con intérprete de lengua de signos española ha sido de **435, de las cuales 184 son hombres y 251 son mujeres**. El total de horas de servicio realizado a estas personas ha sido de **771 horas**. Se han realizado interpretación de lengua de signos en **13 actos y jornadas** con un total de **31,45 horas**

PERSONAS ATENDIDAS			Horas de Servicio
Hombres	Mujeres	Total personas	Total horas
184	251	435	771 h.

Total Actos realizados	Total horas de servicio
13	31h. 45 m.

Del total de 435 personas con discapacidad auditiva atendidas, la proporción de mujeres, 57,70%, es mayor que la de hombres, que es del 42,30 %.

DATOS COMPARATIVOS DE ATENCIÓN AÑOS 2008-2014

AÑOS	PERSONAS ATENDIDAS		TOTAL PERSONAS
	HOMBRES	MUJERES	
2008	218	268	486
2009	158	198	356
2010	122	147	269
2011	156	139	295
2012	155	145	300
2013	149	270	419
2014	184	251	435

De los datos comparativos de atención se observa que se ha producido un incremento de las personas atendidas en el año 2014 aproximándose a la tendencia del año 2008.

Servicios realizados en Actos y Jornadas

ACTOS Y JORNADAS	HORAS DE SERVICIO
Dirección General de Ingeniería Ambiental y Gestión del agua del Ayto de Madrid "Charla : Accesibilidad para personas sordas".Enero 2014.	1,45 horas
Acto del Día Internacional de las Mujeres (08/03/2014)	1,30 horas
Entrega por parte de la Alcaldesa de Madrid de las Medallas de Madrid en su categoría de Oro (15/05/2014)	1,30 horas
Actividad Deportiva Fundación También en el Parque Juan Carlos I de Madrid (17/05/2014)	3,00 horas
12º Certamen de Expresión Dramática .Ayto de Madrid. (02/06/2014)	2,00 horas
Acto del X Aniversario del Samur Social (03/06/2014)	2,00 horas
12º Certamen de Expresión Dramática .Ayto de Madrid. (09/06/2014)	2,00 horas
Actividad Deportiva Fundación También en el Parque Juan Carlos I de Madrid (04/10/2014)	3,00 horas
Jornada de Formación para profesionales. E-Violencia de Género en las Nuevas Tecnologías(24/11/2014)	2,00 horas
Acto Día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género contra las Mujeres . Ayto de Madrid.(25/11/2014)	5,00 horas
Entrega II Edición de premios del. Ayto de Madrid en los . Actos para la Eliminación de la Violencia de Género contra las Mujeres(28/11/2014)	2,00horas
Acto del Ayto de Madrid en el Día Internacional de las Personas con Discapacidad (03/12/2014)	2,00 horas
Jornada: Mujer y discapacidad, una mirada desde la Violencia de Género (11/12/2104)	4,00 horas
Total Actos realizados	Total horas de servicio
13	31h. 45 m.

Total de servicios realizados, personas atendidas, actos y horas.

Año 2014

MESES	SERVICIOS	PERSONAS	ACTOS	HORAS
Enero	31	30	1	62h
Febrero	31	31	0	57h
Marzo	39	38	1	69h.45 m
Abril	41	41	0	78h
Mayo	47	45	2	79h
Junio	47	44	3	82h
Julio	42	42	0	83h
Agosto	0	0	0	0
Septiembre	48	48	0	78h
Octubre	48	47	1	87h.15 m
Noviembre	41	38	3	75h.30m
Diciembre	33	31	2	51h.15m
TOTAL	448	435	13	802h.45m

Derivación de los servicios de I.L.S.E.

VIAS DE ACCESO	NÚMERO
Por propia iniciativa	394
Por derivación desde los Servicios Municipales	41
Actos y jornadas	13
TOTAL	448

De los datos podemos observar que el mayor número de usuarios solicitan por propia iniciativa servicio a FeSorCam el 87,58%, el 9,43 % acuden derivados de los servicios municipales y el 2,99% son actos y jornadas solicitados desde el Ayuntamiento de Madrid.

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 hemos computado un total de 435 servicios de interpretación realizados a personas con discapacidad auditiva, siendo la mayoría en los distritos de la zona sur de la capital y de la zona centro.

Distribución de servicios por Distrito

DISTRITO	Nº DE SERVICIOS
Centro	145
Arganzuela	20
Retiro	22
Salamanca	23
Chamartín	10
Tetuán	5
Chamberí	15
Fuencarral-El Pardo	19
Moncloa-Aravaca	27
Latina	10
Carabanchel	9
Usera	25
Puente de Vallecas	6
Moratalaz	5
Ciudad Lineal	16
Hortaleza	25
Villaverde	18
Villa de Vallecas	9

Vicálvaro	8
San Blas	15
Barajas	3
TOTAL	435

Como viene siendo habitual, la mayor demanda de servicios se concentra en el distrito centro, ya que es una zona en la que viven el mayor número de usuarios, así como también es la zona en la que se concentran la mayor parte de las dependencias municipales para las que los usuarios solicitan los servicios de interpretación.

Distribución de servicios por dependencias municipales

DEPENDENCIAS MUNICIPALES	Nº DE SERVICIOS
Serv. Soc.	97
Centro de Atención a la Infancia	3
SAVD (Servicio de Asistencia a Víctimas de Violencia Doméstica)	9
Centro de Día para Mayores	2
Acompañamiento a tratamientos de menores	9
OAC (oficina de Atención al Ciudadano)	41
Servicio de Orientación Jurídica	13
Centros Municipales de Mayores	10
Centros de Igualdad y Empleo	25
Centros de Información y Documentación Juvenil	4
Vivienda: Empresa Municipal de la Vivienda	47
Urbanismo (Gerencia de Patrimonio)	2
Juntas Municipales	19
Educación: colegidos, centros, escuelas municipales, etc.	5
Entidades culturales	8
Patronato de turismo	17
Salud	2

CAF (Centro Atención de Familia)	19
Dirección General de Movilidad	8
Policía municipal	12
Instalaciones Deportivas	6
Curso de Jardín	5
Consumo	35
Política (Grupos Municipales)	6
Escuela de padres	8
Jornadas /actos solicitudes por usuarios.	13
Biblioteca Municipal	5
Centro de Atención de Drogodependencias	5
TOTAL	435

Este año 2014 el tipo de dependencia municipal en la que se realizan los servicios se mantiene estable en comparación al año 2013, los servicios sociales son las dependencias municipales en las que se realizan el mayor número de servicios de intérprete de lengua de signos seguidos por la Empresa Municipal de la Vivienda, Consumo y Centros de Igualdad y Empleo.

3.3.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA.

Este servicio se subvenciona a través de un Convenio con la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid FAMMA Cocemfe Madrid.

Objetivos y fines:

El Programa de Información y Orientación tiene como objetivo fundamental orientar, asesorar e informar en materia de discapacidad a todas aquellas

personas que lo requieran. Por otro lado sensibilizar y apoyar a las personas con discapacidad acerca de sus posibilidades de autonomía personal.

Se desarrolla según distintas modalidades:

- Servicio de Información y Orientación telefónica sobre Discapacidad (Telf. 91 593 35 50).
- Servicio de Información y Orientación a través de vía electrónica o e-mail sobre Discapacidad (e-mails: informacion@famma.org, asuntossociales@famma.org y departamentosocial@famma.org).
- Coordinación con otros profesionales de entidades, organismos públicos.
- Atención presencial y foros de la página web de FAMMA: www.famma.org.

Horario de Atención:

El horario de Atención Telefónica es de 9h a 15h y de 16h a 19h.30m de lunes a jueves y los viernes de 9h.a 15:30. También a través de e-mail y foros de la Web.

DATOS DE ATENCIÓN

El servicio de información y orientación en el año 2014 ha atendido un total de 21.282 consultas/demandas. De estas consultas, 20.955 han sido realizadas por particulares, personas con discapacidad, familiares o amigos, representando el 98,46 % del total de consultas realizadas, y 327 han sido realizadas por distintos profesionales representando el 1,54%.

Años evolución de llamadas/consultas de usuarios no profesionales 2008-2014.

AÑO	LLAMADAS/CONSULTAS
2008	5.757
2009	8.479
2010	9.287
2011	10.325
2012	10.188
2013	11.824
2014	20.955

A lo largo de estos años se había observado un incremento de llamadas solicitando información y orientación. Este año 2014 se ha visto aumentada notablemente la demanda, con un incremento del 55,56 % de consultas recibidas en relación al año 2013.

Este aumento de la demanda va relacionado con el mayor uso por parte de los usuarios de las nuevas tecnologías, lo que ha incrementado notablemente las consultas a través de correo electrónico.

Características de los usuarios

USUARIOS	LLAMADAS/CONSULTAS
Personas con discapacidad	20.290
Familiares	526
Otros particulares (amigos, vecinos...)	139
Profesionales	327
TOTAL	21.282

Las personas con discapacidad física contactan directamente con el servicio demandando información y apoyo; representan el 95,34% del total de los usuarios. En relación al género no hay mucha diferencia aunque la proporción de hombres que consultan es un 6% superior a la de mujeres, manteniéndose esta tendencia al igual que en el año 2013.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
HOMBRES	MUJERES	TOTAL
10.703	9.587	20.290

Medios por los que se contacta con el servicio:

En años anteriores, el medio más frecuente por el que contactaban los usuarios al servicio de orientación e información era a través de consultas telefónicas, pero motivado por los avances tecnológicos, en este año 2014 ha habido un significativo aumento en las atenciones dadas a través de correos electrónicos, llegando a superar a las consultas telefónicas. De las 21.282 consultas recibidas en 2014, 10.790 han sido consultas a través de correos electrónicos, 10.402 se han realizado a través de consultas telefónicas, 60 informaciones dadas a foros de la página web y finalmente, 30 consultas presenciales.

Las personas con discapacidad física y orgánica son los que más utilizan el servicio de información, contactando ellos directamente con los profesionales, 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 se han recibido 327 consultas, los principales demandantes son:

- Profesionales de Organismos Oficiales 51.

- Profesionales de Entidades y Asociaciones integradas en FAMMA 159
- Profesionales de Servicios Sociales Municipales 36.
- Otros profesionales de diferentes ámbitos 81.

Vías de acceso por los que contactan los usuarios con el servicio:

VÍAS DE ACCESO	USUARIOS
Servicios Sociales Municipales	189
Otros Organismos Oficiales	389
Asociaciones Integradas en FAMMA	60
Página Web FAMMA	5.134
Otros Servicios de FAMMA	82
Asociaciones no integradas en FAMMA	93
Medios de comunicación y publicaciones	18
Amigos, familiares, vecinos	232
Repiten contacto con SID de FAMMA	14.701
Otros	57
TOTAL	20.955

El 65,19% de los usuarios que contactan con el servicio son usuarios que repiten contacto; la vía de mayor frecuencia es la página Web de FAMMA, seguida de las derivaciones de organismos oficiales; a través de los Servicios Sociales Municipales acceden el 2,03% de los usuarios, estos datos se mantienen muy similares al año 2013..

Tipo de información solicitada

El servicio de información y orientación ha recibido 21.976 demandas diferentes de información en las 21.282 consultas recibidas; ya que en una misma consulta se pueden realizar diferentes demandas de información. El 86,54 % de las informaciones solicitadas son sobre formación y empleo con 19.157 consultas, la mayor demanda de llamadas es para bolsa de empleo para personas con discapacidad de FAMMA. En segundo lugar encontramos la información general sobre discapacidad con 553 demandas y con un número muy similar de consultas, le siguen las preguntas sobre información

de ayudas y subvenciones con 550 demandas y las cuestiones relativas a la normativa legal y asesoramiento jurídico con 547 consultas.

Información Solicitada	Número
Información General sobre Discapacidad	553
Información sobre ayudas y subvenciones	550
Información sobre asociaciones no integradas en FAMMA	42
Información sobre FAMMA y otras asociaciones	148
Formación y empleo	19.157
Ocio y tiempo libre	201
Prestaciones	161
Normativa legal y asesoramiento jurídico	547
Servicios Profesionales especializados de rehabilitación y terapia	31
Residencias y centros de atención especializada	60
Voluntariado	71
Transporte aparcamientos	106
Accesibilidad	318
Educación	16
Otros (estudios sobre discapacidad, respiro familiar.....)	163
TOTAL	22.124

3.3.4. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD INTELECTUAL.

Definición y objetivos:

El Servicio de Información y Orientación es el instrumento a través del cual familias, personas con discapacidad y profesionales reciben información sobre temas relacionados con la discapacidad intelectual. Además se proporciona asesoramiento sobre los recursos más adecuados a la demanda y forma de acceso.

El objetivo de este servicio es primordialmente que las personas con discapacidad intelectual y sus familias dispongan de un servicio que les informe y oriente a recursos que respondan a sus necesidades concretas. Además de orientar a profesionales que están en contacto con personas con

discapacidad intelectual y sus familias para que ellos puedan dar una información y una orientación acorde a sus necesidades.

Este servicio cuenta con profesionales especializados en diferentes disciplinas para dar respuesta a las consultas de forma eficaz. La importante red de centros y servicios, del movimiento asociativo FEAPS supone una garantía y apoyo complementarios para la adecuada orientación, especialmente en las demandas de recursos.

Horario:

El Servicio de Información y Orientación ha tenido un horario de atención de 8:00 horas a 18:30 horas de lunes a jueves y los viernes de 8:00 a 15:00 horas.

Dada la diversidad de actividades que se engloban dentro del Convenio, ha sido necesario un cuadro de profesionales interdisciplinar para atender las consultas:

- Trabajadores Sociales
- Psicólogos
- Administrativos.

Además, se ha contado con un Servicio Jurídico desde el que se ha facilitado información y asesoramiento legal a las personas con discapacidad intelectual y a sus familias.

Las consultas se han realizado telefónicamente, por e-mail y presencialmente.

DATOS DE ATENCIÓN AÑO 2014

El servicio de información y orientación ha atendido a un total de 9.083 personas a lo largo de todo el año 2014, de las que hay que señalar que 5.268 han sido mujeres y 3.815 han sido hombres. De este dato hay que destacar que en lo que a particulares se refiere las que más llaman son las madres de personas con discapacidad intelectual, muy por encima de los padres e incluso de las propias personas con discapacidad intelectual.

El servicio ha recibido demandas de:

- Personas con discapacidad intelectual
- Familiares
- Profesionales (de entidades federadas, de Servicios Sociales y otros profesionales).
- Otros (voluntarios, estudiantes y personas interesadas)

El 74 % de las llamadas han sido realizadas por profesionales y el 26,0% por familiares de personas con discapacidad, esto es motivado por la falta de autonomía en el desenvolvimiento social de las personas con discapacidad intelectual, que hace que otras personas de su entorno social busquen la información que ellos necesitan, la mayor demanda de profesionales se mantiene estable con los datos de atención del año 2013.

2014	Familiares	Profesionales	Personas Atendidas
TOTAL	2.362	6.721	9.083

Número de llamadas, seguimientos y demandas:

El servicio de información y orientación ha atendido un total de 9.083 personas, ha realizado 258 seguimientos y atendido 10.041 demandas a lo largo de todo el año 2014.

2014	Personas Atendidas	*Demandas	Seguimientos
TOTAL	9.083	10.041	258

**El nº de demandas es mayor que el de personas porque una misma persona puede realizar diferentes consultas.*

Medios utilizados para realizar las consultas:

Las consultas realizadas al servicio de información y orientación se han realizado mayoritariamente por correo electrónico en el 63,4% y en segundo lugar por vía telefónica con el 29,20% y en tercer lugar las entrevistas con el 7,4 %.

2014	E-mails	Entrevistas	Teléfono	Total
TOTALES	6.364	745	2.932	10.041

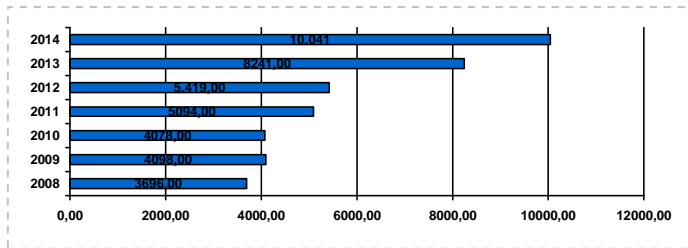
Tipo de información solicitada:

Del tipo de información solicitada las más significativas han sido las demandas de información sobre centros y servicios para personas con discapacidad intelectual con un total de 1529 demandas, lo que representa el 15.22% del total de demandas, también las consultas sobre formación y gestión del conocimiento han sido altas con 1.516 demandas lo que representa el 15.09% del total, las demandas de apoyo a la familia y a la persona con discapacidad suman 1.479 demandas representando el 14.72% y las demandas relacionadas con empleo para personas con discapacidad intelectual, con 1.313 demandas representan el 13.07% del total. Estos han sido los cuatro bloques que más demandas han sumado.

INFORMACIÓN SOLICITADA	NÚMERO
Información General sobre Discapacidad Intelectual.	131
Información sobre Centros y Servicios para personas con discapacidad intelectual	1529
Información sobre Organismos oficiales y otros organismos	340
Información sobre prestaciones, subvenciones y ayudas	342
Demanda de colaboración y proyectos	23
Apoyo a la familia y a la persona con discapacidad	1479
Formación y Gestión del Conocimiento	1516
Ocio	711
Cultura	202
Empleo	1313
Servicios Profesionales especializados	176
Desventaja Social	250
Mujer	19
Voluntariado	743
Comunicación, imagen y accesibilidad	372
Calidad	85
Otros	810
TOTAL	10.041

Años evolución de llamadas/consultas 2008-2014

AÑO	LLAMADAS/ CONSULTAS
2008	3.696
2009	4.098
2010	4.078
2011	5.094
2012	5.419
2013	8.241
2014	10.041



En el año 2014 ha habido un incremento significativo de la demanda siendo un 22% superior a la demanda del año 2013.

3.3.5. PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR.

Los Programas de Respiro Familiar promueven actuaciones encaminadas a apoyar de forma temporal a la familia en la atención a la persona con discapacidad que vive con ellos ofreciendo la oportunidad de desarrollar una vida familiar y social satisfactoria, la finalidad es cuidar al cuidador.

Objetivos Generales:

Los objetivos generales que se pretenden conseguir a través de los servicios de respiro son:

Prestar servicios de atención temporal a personas con discapacidad, con el fin de reducir el estrés familiar.

Favorecer dinámicas familiares y de pareja normalizadas - de relación, de ocio, etc., dado que la atención intensiva al miembro con discapacidad dificulta en ocasiones dicha normalización.

Favorecer la satisfactoria permanencia en el entorno familiar natural de la persona con discapacidad, evitando su inclusión en programas menos normalizados y de mayor coste social y económico.

Evitar el desarraigo y deterioro de las familias que tengan una persona con discapacidad en su seno.

Prevenir o paliar situaciones de crisis personal y/o familiar

Para apoyar a la iniciativa social en el desarrollo de estos programas el Ayuntamiento de Madrid ha firmado tres Convenios de colaboración desde el año 2005 y que actualmente continúan en vigor, con las siguientes entidades:

Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid FAMMA-Cocemfe Madrid.

FEAPS Madrid Organización de entidades en favor de Personas con Discapacidad Intelectual.-.

Asociación de Daño Cerebral Sobvenido 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 2014 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.

3.3.6. ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE FAMMA-COCEMFE MADRID.

Un total de 361 personas con discapacidad física y/u orgánica, 173 hombres y 188 mujeres, y sus correspondientes familias se han beneficiado durante el año 2014 del Programa Respiro Familiar de FAMMA-Cocemfe Madrid.

Requisitos para acceder al programa: Tener discapacidad física/u orgánica, menor de 65 años y estar empadronado en el municipio de Madrid.

Las entidades integradas por FAMMA-Cocemfe Madrid que han participado en el desarrollo del programa de respiro son:

- Asociación Madrileña para la Lucha con las Enfermedades Renales: ALCER
- Asociación Infantil Oncológica de la Comunidad de Madrid: ASION
- Asociación Madrileña de Ataxias: AMA

Resumen datos de atención discapacidad física y orgánica

Respiro familiar 2014

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO					RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO			
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS		BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS		BENEFICIARIOS
		HOMBRES	MUJERES			HOMBRES	MUJERES	
18	2.121	107	117	368	8.453	66	71	365
TOTALES	2.121	224		368	8.453	137		365
TOTALES								
HORAS		USUARIOS		BENEFICIARIOS				
		HOMBRES	MUJERES					
10.574		173	188	733				
		Total: 361						

***N ° BENEFICIARIOS: El n° marcado se refiere al n° de componentes de la unidad familiar.**

3.3.7. ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE FEAPS-MADRID.

Un total de **1.042 personas con discapacidad intelectual, 604 hombres y 438 mujeres**, y sus correspondientes familias se han beneficiado durante el año 2014 del programa de respiro familiar.

Requisitos para acceder al programa

Familias y/o tutores principales que tengan a su cargo personas con discapacidad intelectual que estén empadronadas en el municipio de Madrid.

Tipología de usuarios

Personas con discapacidad intelectual con certificado de grado de discapacidad superior o igual al 33%, de cualquier edad, que residan en el municipio de Madrid.

Entidades pertenecientes a FEAPS que han participado en el desarrollo del programa de respiro familiar,

Las Entidades que han desarrollado el programa han sido:

ACEOPS, ADISLI, AFANDICE, AFANIAS, AMIFP, CASA SANTA TERESA, ASOCIACION SI PUEDO, CEPRI, FUNDACION ADEMO, FUNDACION INSTITUTO SAN JOSE, FUNDACION JUAN XXIII, FUNDACION SINDROME DOWN, FUNDACION BETESDA, FUNDACION GOTZE, AMPA MARIA CORREDENTORA, PAUTA, FUNDACION APROCOR, AZABACHE, ARAYA, ALEPH TEA, ASOCIACION X-FRAGIL Y ASOCIACION SINDROME DE WILLIAMS, ALBERGUE VALLE DE LOS ABEDULES, GRUPO AMAS, ASOCIACION ANTARES.

Resumen datos de atención Discapacidad intelectual.

Respiro familiar 2014

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO				RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO		
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS
244	14.098,98	832	1.876	2.091	210	356
TOTALES						
HORAS	USUARIOS		BENEFICIARIOS			
	HOMBRES	MUJERES				
16.189,48 horas	604	438	2.232			
	Total : 1.042					

*Usuarios: personas con discapacidad atendidas. *Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.

PERFIL FAMILIAS A LAS QUE SE HA DADO SERVICIO							
Nº Familias monoparentales		Nº Familias por edad			Nº Familias Hijos con necesidades apoyo		
mono-maternales	mono-paternales	Joven (-45)	Media (46-65)	Mayores >65	Intermitente o Ligero	Extenso	Generalizado
28	3	198	521	323	111	727	204
Nº TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS				1042			
MOTIVO DE LA DEMANDA DE LAS FAMILIAS ² <i>Cada familia puede acumular más de una demanda</i>							TOTAL
Estrés de los miembros de la Unidad familiar.							740
Situación de emergencia en la familia (hospitalización, enfermedad de algún miembro)							135
Aislamiento social: sin acceso a la red natural de apoyos (parientes, amigos, vecinos)							219
Problemas de relación con la persona con discapacidad intelectual, sobreprotección, etc							94
Distorsión en la dinámica familiar (problemas de pareja, desatención a otros miembros)							167
En la familia hay otros miembros con problemas (discapacitados, enfermos, etc.)							156
Necesidad de Tiempo Libre por sobrecarga (para realización de gestiones, viajes,...)							667

3.3.8. ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE APANFEA.

Se han beneficiado de las actividades del programa de respiro familiar durante el año 2014 un total de **22 personas afectadas de daño cerebral sobrevenido, 19 hombres y 3 mujeres**, y sus respectivas familias, esta cifra ha disminuido en relación al año 2013 que fueron 39 las familias atendidas en respiro familiar.

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:
Tipología de los usuarios

INFORMACIÓN SOLICITADA	NÚMERO	INFORMACIÓN SOLICITADA	NÚMERO
Información General sobre Discapacidad Intelectual.	131	Información General sobre Discapacidad Intelectual.	131
Información sobre Centros y Servicios para personas con discapacidad intelectual	1529	Información sobre Centros y Servicios para personas con discapacidad intelectual	1529
Información sobre Organismos oficiales y otros organismos	340	Información sobre Organismos oficiales y otros organismos	340
Información sobre prestaciones, subvenciones y ayudas	342	Información sobre prestaciones, subvenciones y ayudas	342
Demanda de colaboración y proyectos	23	Demanda de colaboración y proyectos	23
Apoyo a la familia y a la persona con discapacidad	1479	Apoyo a la familia y a la persona con discapacidad	1479
Formación y Gestión del Conocimiento	1516	Formación y Gestión del Conocimiento	1516

De las personas atendidas el mayor porcentaje es de personas de edad media entre 31 a 50 años, de sexo hombre y con grado de discapacidad del 75% al 93%.

**Resumen de actividades y usuarios con daño cerebral sobrevenido
atendidos en programas de Respiro Familiar 2014**

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO				RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO		
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS
2	7.368	18	54	1.564	4	12
TOTALES						
HORAS	USUARIOS*		BENEFICIARIOS*			
	HOMBRES	MUJERES				
8.932	19	3	66			
	Total: 22					

*Usuarios: personas con discapacidad atendidas.

**Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.

3.3.9. DATOS TOTALES DE LAS ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR.

En los programas de respiro familiar se han atendido a lo largo del año 2014 a un **total de 1.425 personas con discapacidad, de las cuales 796 son hombres y 629 son mujeres**, y sus respectivas familias, lo que representa un pequeño incremento del 6,53 % en relación a las personas atendidas en el año 2013 que fueron 1.332 personas con discapacidad. Se han beneficiado indirectamente del servicio un total de 3.031 **beneficiarios**, que son los miembros de las unidades familiares de las personas con discapacidad atendidas.

Se han llevado a cabo diferentes **actividades y modalidades** de respiro familiar a través de las tres Entidades sociales con las que se mantienen suscritos los respectivos Convenios de subvención. Se han realizado un total de 264 **actividades diferentes fuera de los domicilios incrementándose** el número de actividades en comparación con el año el año 2013 que fueron un total de 236.

En estas actividades han participado un total de **1.074 usuarios** con discapacidad y **2.298 beneficiarios indirectos**.

En la actividad realizada en los domicilios se han realizado un total de **13.108 horas de apoyos puntuales a 351 personas con discapacidad y 733 beneficiarios**.

Resumen general

Datos de atención. Respiro familiar 2014

RESPIRO FAMILIAR FUERA DEL DOMICILIO				RESPIRO FAMILIAR EN EL DOMICILIO		
ACTIVIDADES	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS	HORAS	USUARIOS	BENEFICIARIOS
264	23.587,92	1.074	2.298	13.108	351	733
TOTALES						
HORAS		*USUARIOS		*BENEFICIARIOS		
36.695,92		1.425		3.031		

**Usuarios: personas con discapacidad atendidas.*

**Beneficiarios: miembros de la unidad familiar.*

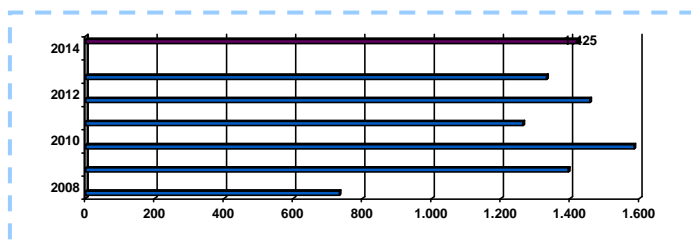
Perfil Género. Personas con Discapacidad. Respiro Familiar 2014

GÉNERO		TOTALES
HOMBRES	MUJERES	
796	629	1.425

En relación al año 2014 ha aumentado el número de mujeres atendidas en un 16% y, sin embargo, ha disminuido el número de hombres en un 2,68%.

DATOS COMPARATIVOS PERSONAS ATENDIDAS EN RESPIRO FAMILIAR 2008-2014

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
2012	36	467	503	156	775	931	11	12	23
2013	141	268	409	243	641	884	10	29	39
2014	137	224	361	210	832	1.042	4	18	22
TOTAL									
Personas con discapacidad atendidas									
			2008			734			
			2009			1.395			
			2010			1.585			
			2011			1.264			
			2012			1.457			
			2013			1.332			
			2014			1.425			



3.3.10. CONSEJO MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD

El Consejo Municipal de la Discapacidad, consejo sectorial, órgano de participación ciudadana adscrito al Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, promueve y facilita 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 este Consejo son miembros las entidades más representativas de las personas con discapacidad y de sus familias, están representadas la discapacidad física y orgánica, discapacidad intelectual, enfermedad mental y los diferentes tipos de discapacidad sensorial, auditivas y visuales.

Forman parte de este Consejo las Direcciones Generales de las Áreas de Gobierno con competencia en esta materia: Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias, Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda, Área de Gobierno de las Artes, Deportes y Turismo, representantes sindicales de CCOO y UGT, organización empresarial CEIM, así como la DG. de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y el Real Patronato de la Discapacidad (administración central).

Se organiza en **Pleno y Grupos de Trabajo**:

En el año 2014 se han mantenido **tres sesiones plenarias** del Consejo en los meses de junio, noviembre (Pleno extraordinario) y en diciembre, y se ha creado una mesa de trabajo para el seguimiento y evaluación del **Plan “MADRID INCLUYE”**, Primer Plan para la Inclusión de las personas con discapacidad del municipio de Madrid. El periodo de ejecución del Plan es 2014-2015. [Ayuntamiento de Madrid - I Plan para la inclusión de las personas con discapacidad del Municipio de Madrid 2014-2015](#)



El Plan fue aprobado por unanimidad en sesión plenaria del Consejo Municipal de la Discapacidad celebrado el 16 de diciembre de 2013 y aprobado en Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid con fecha 6 de febrero de 2014. Refleja el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con las personas con discapacidad y sus familias, ofrece un conjunto de actuaciones orientadas a favorecer la inclusión social desde la perspectiva de igualdad de oportunidades.

Su **objetivo** general es “**Lograr la inclusión plena de las personas con discapacidad en la ciudad de Madrid, desarrollando actuaciones coordinadas y transversales tendentes al logro de dicho objetivo**”.

Las actuaciones municipales en discapacidad son transversales y exigen el compromiso de todas las áreas municipales para su desarrollo, así como la participación de las entidades representantes de las personas con discapacidad y sus familias.

Como Primer plan de esta naturaleza en el municipio de Madrid uno de los mas importantes logros que se pretenden es visibilizar actuaciones, generar sinergias y conseguir una racionalización de las mismas y por tanto un mejor aprovechamiento de los recursos ya dispuestos y sobre todo planificar las actuaciones de forma inclusiva.

El Plan se organiza en 5 áreas y 13 líneas de acción con un total de 138 actuaciones que se desarrollan de un modo transversal y coordinado a través de las diferentes áreas municipales con presencia en el Consejo Municipal de la Discapacidad:

ÁREA 1: FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

- ✓ Línea de acción: Formación
- ✓ Línea de acción: Sensibilización

ÁREA 2: PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- ✓ Línea de acción: Educación
- ✓ Línea de acción: Cultura y ocio
- ✓ Línea de acción: Deporte
- ✓ Línea de acción: Voluntariado

ÁREA3: ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- ✓ Línea de acción: Movilidad
- ✓ Línea de acción: Urbanismo
- ✓ Línea de acción: Turismo Inclusivo
- ✓ Línea de acción: Accesibilidad a la Información.

ÁREA 4: EMPLEO Y EMPLEABILIDAD

- ✓ Línea de acción: Empleo
- ✓ Línea de acción: Empleabilidad.

ÁREA 5: PRESTACIONES SOCIALES.

- ✓ Línea de acción: protección social.

.El Plan quiere ser una herramienta en la lucha por la promoción de los derechos y el respeto por la diversidad de las personas con discapacidad, contra la discriminación, a favor de la accesibilidad a entornos, bienes y servicios, para facilitar la participación social desde la perspectiva de género y desde la Coordinación intramunicipal e interadministrativa.

La evaluación del Plan permitirá dar a conocer, las actuaciones municipales que se realizan en función de los compromisos adquiridos por los diferentes organismos municipales, elaborar nuevas propuestas, además de optimizar mejor todos los recursos. Los resultados de la evaluación del año 2014, primer año de vigencia de este Plan, se realizarán a través de un informe en marzo de 2015 del que se informará en el Consejo municipal de la Discapacidad y en la Web municipal.

Otra actuación a destacar realizada en el año 2014 por el Consejo Municipal de la discapacidad en el marco de actuaciones del Plan “MADRID INCLUYE”, es la creación **del Premio Honorífico denominado, “Madrid**

Incluye”, para favorecer la inclusión de las personas con discapacidad en la ciudad de Madrid, es una actuación de continuidad para los próximos años.

El objeto del Premio Madrid Incluye es reconocer, por parte del Ayuntamiento de Madrid, el mérito de aquellas empresas e instituciones del sector público y/o privado vinculadas a la ciudad de Madrid, que hayan contribuido por su trayectoria y aportación a estimular y promover el avance de la inclusión de las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades que los demás ciudadanos/as.

Este premio en el año 2014 se ha concedido a la **Fundación Repsol**, elegida por votación en sesión extraordinaria del Consejo Municipal de la Discapacidad por su trayectoria y compromiso por la mejora de la calidad de vida de las personas con capacidades diferentes, desarrollando iniciativas que abarcan la formación y empleo, la educación, la cultura, el deporte y la sensibilización con el objetivo de lograr que la plena integración sea una realidad. Y se ha entregado en un acto realizado con motivo del día 3 de diciembre, Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

3.3.11. OTRAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE DISCAPACIDAD REALIZADAS DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.

ACTIVIDADES FORMATIVAS sobre discapacidad y accesibilidad promovidas por el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, Dirección General de Igualdad de Oportunidades y realizadas en el Plan Municipal de Formación del año 2014.

- **Actividad formativa:** Accesibilidad para las Personas con Discapacidad en el Ayuntamiento de Madrid.

- **Destinatarios:** Personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos con responsabilidad en la materia.
- **Contenidos:** Definición de accesibilidad y barreras. Accesibilidad y los diferentes tipos de discapacidad: física, sensorial, discapacidad intelectual. Eliminación de barreras. Accesibilidad Universal-Diseño para todos. Normativa sobre accesibilidad para personas con discapacidad: Actuaciones municipales en accesibilidad para personas con discapacidad, accesibilidad y movilidad, accesibilidad y comunicación, accesibilidad y atención al ciudadano.
 - **Alumnos por edición:** 25.
 - **Horas por edición:** 21
 - **Ediciones realizadas :** 2

JORNADA: Samur Social y Personas con Discapacidad, realizada el día 7 de noviembre de 2014 en la Central del Samur Social.

ACTOS:

Acto Conmemorativo “del día Internacional de las Personas con Discapacidad”, celebrado el día 3 de diciembre de 2014, en el Teatro Galileo, con la entrega del Premio Madrid Incluye a la Fundación Repsol y la actuación de la Fundación Psico Ballet Mayte León.

OTRAS ACTIVIDADES:

DESARROLLO Web-municipal.

A lo largo del año 2014 se ha realizado el desarrollo del espacio Web denominado personas con discapacidad, ubicado en el área temática de servicios sociales de la Web municipal.

Este espacio Web tiene como fin principal ofrecer al ciudadano/a un mejor acceso a la información en materia de discapacidad tanto de la información y recursos municipales como de otros de interés.

Ayuntamiento de Madrid - Personas con discapacidad



PRESENTACIÓN DEL PLAN MADRID INCLUYE en los Plenos de las Juntas Municipales de los distritos de Latina, Villa de Vallecas, Latina y Chamartín

RECONOCIMIENTOS:

Del Observatorio Europeo ciudades y pueblos para todas las personas (Barcelona) , ha publicado como buena práctica del Ayuntamiento de Madrid en materia de discapacidad el Plan” Madrid Incluye” publicado en el mes de junio 2014 [www. bcn-cat/europeforall](http://www.bcn-cat/europeforall) newsletter nº 31 de junio de 2014.

Reconocimiento de la Federación Autismo Madrid al Ayuntamiento de Madrid en concreto al AREA DE GOBIERNO DE FAMILIA SERVICIOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA por la publicación del Plan” Madrid Incluye”, en un acto institucional celebrado por la Federación en el día mundial de concienciación del Autismo 2014

Seleccionado el Ayuntamiento de Madrid entre las **53 compañías y organizaciones Ability** por la buena practica en relación al Plan” Madrid Incluye”, en **la tercera edición de los premios Telefónica Ability Awards 2014**.

3.3.12. ACTUACIONES QUE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID HA REALIZADO EN EL AÑO 2014 CON LA POBLACIÓN GITANA.

En Madrid reside un importante número de población gitana principalmente en los distritos del sur de la ciudad y que se estima alrededor de un 10% de la totalidad de los gitanos españoles, 75.000 personas con una cultura y tradición propia.

El Ayuntamiento de Madrid pretende avanzar hacia una mayor cohesión social reducir los desequilibrios sociales mediante programas que favorezcan la igualdad de oportunidades y el acceso a bienes y servicios. Para un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles es necesaria una buena coordinación con las entidades que trabajan en el sector, en contacto directo con los ciudadanos.

Desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades se apoya a entidades en la intervención social con la población gitana preferentemente en los programas dirigidos a jóvenes y mujeres, concretamente tiene

suscritos cuatro convenios de subvención, dos de ellos con la Asociación Barró y dos con la Fundación Secretariado Gitano.

Se apoya el desarrollo de las técnicas de Mediación Social, que consisten en formar primero a personas pertenecientes al grupo en el que se va a intervenir de manera que puedan servir de interlocutores válidos, y que estén presentes en los puntos donde se desarrolle la actuación, colegios, institutos, centros de salud, Itinerarios de empleo.

3.3.13. PROMOCION SOCIAL, EDUCATIVA Y PRE-LABORAL DE LA COMUNIDAD GITANA EN EL MUNICIPIO DE MADRID

La Fundación Secretariado Gitano, F.S.G, tiene como fin fundamental la promoción integral de la comunidad gitana desde el respeto de su identidad cultural.

Para apoyar este programa el Ayuntamiento firmó un convenio que tiene por objetivo general desarrollar un plan para la promoción educativa y social con la población gitana, para dar respuesta a las necesidades y carencias relacionadas con la integración social; mejorar los estándares de vida; alcanzar su plena ciudadanía y contribuir al desarrollo de su identidad cultural y favorecer la normalización educativa del alumnado gitano en el último ciclo de educación primaria y en secundaria.

El Programa tiene como objetivo general impulsar la promoción social y educativa de la población gitana a través de la atención individualizada, mediación y la educación en la ciudad de Madrid.

Los objetivos específicos son:

- Informar, coordinar y derivar entre los recursos públicos o privados existentes en relación con la atención integral a la comunidad gitana.

- Prestar una atención social básica integral y personalizada a partir de las demandas.
- Facilitar la promoción educativa para el éxito escolar del alumnado gitano.
- Preparación para empleo, programas de empleabilidad.
- Conocer el grado de satisfacción con el programa de los grupos de interés que participan en el.

ACTUACIONES PARA EL DESARROLLO DEL CONVENIO

Para el desarrollo de las actuaciones la entidad utiliza no solo recursos propios sino que también coordina e implementa actuaciones junto con otros recursos comunitarios existentes en los territorios en los que interviene.

El desarrollo del programa se realiza en un ámbito de actuación geográfica, marcado en tres zonas, que cuentan con una gran presencia de población gitana residente. Las zonas coinciden con un centro de atención de F.S.G que atiende al distrito donde se encuentran y a las zonas de influencia. Técnicos de la entidad, responsables de los diferentes programas de actuación, se coordinan con los servicios sociales municipales y con otros recursos de atención social, sanitaria y educativa de las zonas de influencia.

	ZONA A	ZONA B	ZONA C
SEDE DE REFERENCIA	C/ Ahijones s/n (Puente de Vallecas)	C/Unanimidad 29 (Villaverde) C/ Pintor Antonio Saura 168 (Hortaleza)	C/ Besoya 16 C/ Antonio Vico (desde sept. 2014) (Carabanchel)
ZONA DE INFLUENCIA	Puente de Vallecas Villa de Vallecas Moratalaz Vicálvaro	Villaverde Usera Tetuán Hortaleza	Carabanchel Latina Fuencarral-El Pardo Centro Moncloa

Acciones denominadas de Promoción Social :

La Fundación Secretariado Gitano realiza una intervención integral y personalizada con las personas gitanas, orientándolas, acompañándolas y formándolas en el acceso y uso correcto de los servicios normalizados disponibles para toda la ciudadanía. Tienen en cuenta el sistema socio-cultural, familiar y de redes de las personas gitanas y cómo actúan éstas dentro de ese contexto. La intervención se desarrolla a través de diferentes procesos en clave de itinerario.

Las actuaciones se inician a través del departamento de Trabajo Social, que realiza un análisis individual que permite un análisis por parte del equipo multidisciplinar y una orientación personalizada a los diferentes recursos existentes.

Estas actuaciones, aparte de los recursos propios de la entidad, están estrechamente relacionadas con los recursos de las zonas en los que se asientan y especialmente con los Servicios Sociales de los distritos y otros recursos comunitarios existentes en los barrios, a los que apoyan y complementan.

Para ello han proporcionado:

- Información acerca de los recursos formativos, laborales, educativos, etc, existentes.
- Apoyo a los profesionales de la intervención social de los distritos, con especial apoyo a los trabajadores sociales y otros técnicos de los distritos.
- En el distrito de Carabanchel (Barrio de San Isidro) información y coordinación con los recursos por la apertura del dispositivo de la calle Antonio Vico.

Han atendido a un total de 720 personas de las que 307 se presentaban por primera vez.

Se han realizado hasta 10 actuaciones grupales como refuerzo a las individuales.

Se han producido hasta 49 acompañamientos de tipo social, realización de trámites administrativos y otros.

Esas actuaciones constituyen la puerta de entrada a los otros programas que desarrolla la entidad, de mejora educativa, de empleo, de convivencia y participación en la ciudad.

Acciones de Promoción Educativa:

Para favorecer la normalización y promoción educativa con el alumnado gitano, se plantea la intervención con los tres agentes que actúan en la escolarización del menor: familia, centros escolares y otros profesionales.

1. Se ha realizado un seguimiento educativo individualizado con los menores, tanto a partir de la demanda del centro educativo, programa de absentismo escolar o familia. Se mantiene entrevistas con el menor y la familia para pactar los objetivos y diseñar las acciones.
2. Se ha apoyado a los profesionales de la educación al objeto de contribuir a mejorar la atención hacia el alumnado gitano (profesionales y AMPAS de los centros seleccionados).
3. Se han realizado acciones grupales orientadas a menores y familias. Los destinatarios de estas acciones han sido los alumnos/as gitanos de 5º y 6º de Educación Primaria y de 1º a 4º de Educación Secundaria Obligatoria.

Las acciones se desarrollan a partir de los tres niveles de intervención definidos por la Fundación, con la colaboración de otros recursos y servicios como se describe en el siguiente cuadro:

AGENTES/ NIVELES (1)	INDIVIDUAL	GRUPAL	SOCIOCOMUNITARIO
ALUMNADO	<p>Diagnostico inicial</p> <p>Diseño Plan Individualizado de Intervención</p> <p>Tutorización</p> <p>Orientación educativa</p> <p>Seguimiento</p> <p>Evaluación</p>	<p>Aulas Promociona</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo escolar • Sesiones de orientación educativa 	<p>Participación en foros y espacios</p>
FAMILIAS	<p>Diseño del Plan Individualizado de Intervención</p> <p>Orientación educativa</p> <p>Tutorización y atención familiar educativa</p> <p>Seguimiento</p> <p>Evaluación</p> <p>Coordinación con tutores</p>	<p>Sesiones de orientación educativa familiar</p>	<p>Participación en foros y espacios</p>
CENTROS EDUCATIVOS	<p>Participación en el Plan Individualizado de Intervención</p> <p>Seguimiento de alumnado y familias</p>	<p>Formación Asesoramiento</p>	<p>Participación en foros y espacios</p>
OTROS AGENTES	<p>Coordinación con profesionales</p>	<p>Trabajo en red</p>	<p>Participación en foros y espacios</p>

(1) Fuente: programa operativo plurirregional de lucha contra la discriminación 2007/2013. Actuaciones en materia de educación de la FSG.

4. Otras actuaciones realizadas han sido las “Escuelas de Verano” celebradas durante el período estival, para continuar trabajando con una metodología mas lúdica con los menores y apoyando la conciliación de la vida laboral y familiar de los padres.

En total y durante el 2014, se han atendido a 93 alumnos y se han realizado 302 intervenciones educativas, cuentan con 20 aulas de entre los diferentes colegios y 5 de ellas son de refuerzo educativo. El número de familias que participan es de 78.

Acciones de Preparación para el Empleo:

Las actuaciones pre-laborales se diseñan con unos itinerarios personalizados para los usuarios/as que aún no cumplen los requisitos que les permitan participar en las acciones formativas y laborales del Programa Acceder y necesitan apoyo personal, autorización y adquisición de habilidades sociales para poder incorporarse a los itinerarios formativos y laborales de ese programa.

El equipo humano que realiza estas actuaciones está compuesto por técnicos de intervención social (trabajadores sociales), orientadores educativos y profesores.

Cobran una gran importancia las acciones de tipo grupal, pues es el mejor escenario para el desarrollo de las adquisiciones individuales previas, en formación, habilidades sociales, lenguaje etc. Se han realizado 11 acciones de grupo socio-laborales y en ellas han participado 66 personas.

En el 2014 se han establecido 150 personas en itinerario individual tendente a la disponibilidad para acceder a un empleo.

3.3.14. ACTUACIONES PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA “ACCEDER” POR EL QUE SE REALIZAN ACCIONES PRINCIPALMENTE DIRIGIDAS A MUJERES DE ETNIA GITANA CON EL FIN DE FACILITAR SU INTEGRACIÓN SOCIO-LABORAL.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades en el ámbito de sus competencias, también apoya a la Fundación Secretariado Gitano en el desarrollo de las acciones que se dirigen a las mujeres gitanas en el marco del Programa Operativo Plurirregional de Lucha Contra la Discriminación del Fondo Social Europeo 2007/2013 **PROGRAMA ACCEDER**, que ha sido prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2015.

El objetivo general de estas acciones, es impulsar el acceso de la población gitana a la formación y al empleo normalizado. En lo que se refiere al municipio de Madrid, el convenio firmado con el Ayuntamiento de Madrid, financia las acciones dirigidas a las Mujeres Gitanas. Los objetivos específicos son:

- 1.- Informar y acoger en los dispositivos a población gitana, prioritariamente mujeres.
- 2.-Diagnosticar y diseñar itinerarios sociolaborales para la población gitana, prioritariamente mujeres.
- 3.- Inserción laboral de la población gitana prioritariamente mujeres con itinerarios sociolaborales, mediante acciones de información y orientación sociolaboral, diagnóstico y/o formación, prospección e intermediación empresarial, acompañamiento y seguimiento en el empleo, así como de acciones de sensibilización dirigidas al colectivo directamente beneficiario, empresariado y entes públicos.

Los objetivos específicos de este Programa persiguen favorecer el acceso a la formación y al empleo de las mujeres gitanas, especialmente entre 16 y 30 años.

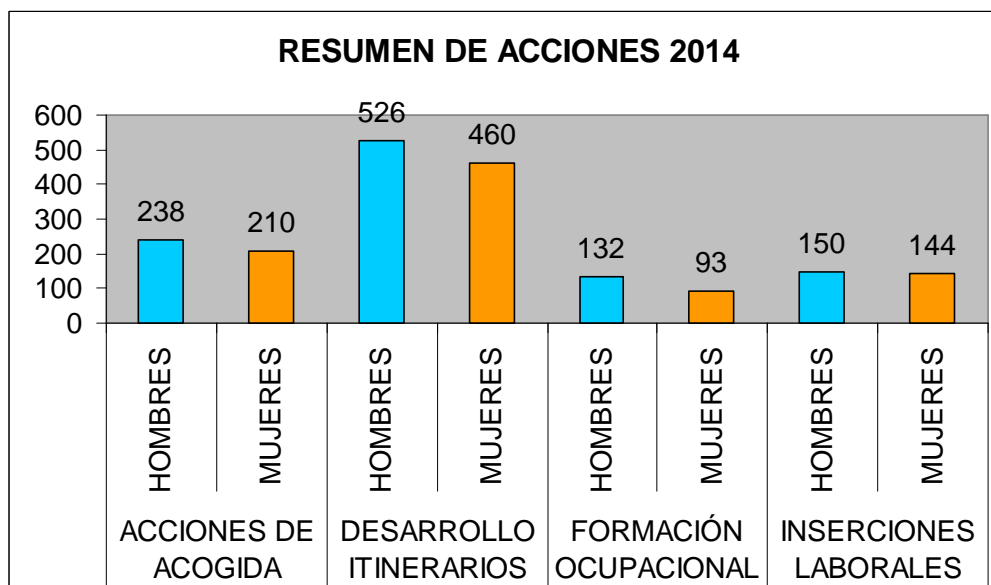
En el programa participan de forma puntual hombres gitanos y también de forma excepcional personas no gitanas.

El programa se desarrolla en los dispositivos de Madrid de Carabanchel, Puente de Vallecas y Villaverde.

Desde la Fundación, se elabora un protocolo individual de empleabilidad y con un diseño de actuaciones para conseguir la inserción laboral de la persona.

El equipo técnico valora cada situación y decide una orientación adecuada a cada caso, esta orientación puede ser formativa o dirigida a un itinerario de inserción.

En 2014 han iniciado una intervención integral, que engloba las acciones educativas, acción social y empleo, en un nuevo esquema incluido en el programa operativo de lucha contra la discriminación. Un gran éxito del programa ha sido la puesta en marcha del Programa Aprender Trabajando, con la cofinanciación de la Fundación La Caixa, que ha permitido a jóvenes formarse en el oficio de vendedor/a en tiendas Conforama, así como perfiles de profesionales de frescos, caja y vendedor/a en la tienda Elecrec del distrito de Carabanchel. El grado de inserción laboral ha sido de un 52%, consiguiendo que los jóvenes beneficiarios del programa, continúen estudiando en la modalidad de educación para adultos para titular en Graduado en ESO. Además estos espacios representan para las mujeres una mejora respecto a la adquisición de habilidades sociales, movilidad geográfica y aumento de su autoestima.



Resumen de participantes nuevos en Empleo, por dispositivo							
	Nº PERSONAS NUEVAS	Nº PERSONAS GITANAS NUEVAS	% PERSONAS GITANAS NUEVAS	% MUJERES NUEVAS	% MUJERES GITANAS NUEVAS	Nº GITANOS ROMA NUEVOS	MUJERES GITANAS ROMA NUEVAS
Vallecas	201	159	86%	45	39	31	23,00%
P. Bendito	135	102	76%	49	38,35	15	2,26%
Villaverde	112	82	73,21%	44	29,46	11	0,90%
TOTAL	448	343	78,40%	46%	0,36	57	8,72%

ACCIONES FORMATIVAS	Nº de Participantes		Nº de Horas teóricas	Prácticas Laborales	Inserciones Laborales	% Mujeres
	Hombres	Mujeres				
1. Graduado en ESO		2		No		100%
2. Programa Cualificación Profesional Inicial	9	5	900	150H	1	36%
3. Cuidadora de Patio o Comedor		14	27	No	0	100%
4. Aprende trabajando Conforama	10	5	200H	Si 400H	12	33.33%
5. Aprender trabajando Elecrer	10	5	200H	Si 400H	14	33.33%
6. Técnico de Uñas (externo)		4	48	Si 70H	3	100%
7. Técnico de Uñas		14	58	Si 104H	7	100%
8. Atención al Cliente	10	5	20	Si 60	10	33.33%

				H		
9. Atención Al Cliente	9	6	20	Si 60 H	4	40%
10. Camarera de Pisos		12	25	Si 40 H	5	100%
11. Camareras de Pisos		11	25	Si 30 H	2	100%
11 .Taller Atención al Cliente	10	5	26	Si 29 H	2	33.33%
12. 3 cursos de Manipulador de Alimentos	45	4	90	No	6	9%
14. Operario de Almacén	14	1	25	Si 15 H	5	7%
15. Técnico de Mantenimiento	15		148	No		0%
TOTALES	132	93			71	

La intervención del programa ACCEDER parte de la lógica de un itinerario individualizado. El objetivo es acoger al conjunto de personas que se acercan a participar al programa en un contexto propicio. Se pretende realizar un pre-diagnóstico individual de empleabilidad; comprometer a todos los participantes (usuarios, entidades, empleadores).

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DIRIGIDAS A MUJERES

Dentro del marco del programa ACCEDER y del convenio desarrollado con la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, en el año 2014 se ha dado información a un total de 300 mujeres nuevas. De estas 210 han realizado la primera entrevista de acogida en el dispositivo de referencia y se ha realizado un primer diagnóstico de empleabilidad. Por los itinerarios de inserción han pasado en 2014 un total de 460 mujeres. Un total de 93 mujeres han realizado formación y del total de mujeres en orientación laboral, se han conseguido un total de 144 inserciones laborales, lo que ha supuesto un incremento del 28% respecto al año anterior.

De las 144 inserciones laborales, el 52% han sido de mujeres gitanas. El 100% de las contrataciones se han producido en el sector servicios y en los sectores de hostelería, comercio y limpieza. Es el tramo de edad de 36-45

años el mayoritario en cuanto a la inserción laboral en mujeres no gitanas. En relación a las gitanas, el mayor volumen de contratación se ha producido en las menores de 24 años, lo que supone un cambio respecto a años anteriores.

También se han realizado acciones de acceso a la formación reglada y ocupacional. Algunas especialidades formativas externas han sido:

- Preparación para examen de la E.S.O. en CEPAS del municipio y la entidad Barró.
- PCPI de distintas entidades.
- Cursos de Formación Ocupacional de la Agencia para el Empleo y Entidades privadas.

Desde el programa también se realiza intermediación laboral (prospección empresarial y gestión de ofertas), asesoramiento para la creación de empresas (asesoramiento empresarial y motivación hacia el autoempleo) y acciones de seguimiento en el empleo..

El equipo humano de la Fundación que desarrolla este programa en Madrid se compone de: tres coordinadores (uno en cada sede); dos prospectoras de empleo; tres agentes interculturales y seis orientadores (dos en cada sede).

3.3.15. ACTUACIONES CON LA ASOCIACIÓN “BARRÓ” PARA LA PROMOCIÓN DE LA MUJER GITANA Y PARA LA FORMACIÓN Y PROMOCIÓN LABORAL DE MEDIADORES GITANO-RUMANOS EN EL “GALLINERO”

PROYECTO ARACNÉ PARA LA PROMOCIÓN DE LAS MUJERES GITANAS.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades apoya a la Asociación Barró para el desarrollo del **Proyecto ARACNÉ** que realiza acciones de mediación para la promoción de las mujeres gitanas.

La asociación Barró realiza este Proyecto en **RED** junto a las entidades: El Fanal, Centro de Animación Sociocultural de Madrid, Asociación Romí-Sersení y Alborea, entidades miembros de la Red Artemisa y Asociación Mujeres Opañel, entrando también a colaborar en el año 2014 la Fundación Secretariado Gitano.

El objetivo general del Proyecto es posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, la promoción de la Igualdad de Género y la prevención de la violencia contra las mujeres y la convivencia vecinal, mediante el trabajo social de mediadoras gitanas.

El proyecto está estructurado en cinco ejes: Salud, Educación, Género-Prevención de violencia contra las mujeres, Promoción para el Empleo y Convivencia Vecinal.

Para la realización de este proyecto, han sido contratadas 7 mediadoras sociales gitanas y un mediador social gitano. Este grupo de profesionales, trabajan en las diferentes entidades que componen la red. La función prioritaria del proyecto 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 Suelo y la Mesa de Absentismo escolar del Distrito.

Entre todos los ejes han participado **1971** personas durante 2014.

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 de las que se han beneficiado 492 mujeres en los CMS de los distritos de Usera, Villaverde, San Blas, Moratalaz, Vicálvaro, Puente de Vallecas y Villa de Vallecas.

Se han realizado diferentes talleres promovidos por los diferentes CMS dentro del Plan de Promoción de la Salud 2011-2015, de los distritos mencionados en relación a los siguientes temas:

- Salud Mental.
- Embarazo adolescente.
- Alimentación y dieta sana.
- Ansiedad y estrés.
- Sedentarismo y salud.
- Salud sexual
- Enfermedades comunes y prevención de accidentes.

EJE DE EDUCACIÓN (TAREAS DE APOYO PARA CONSEGUIR EL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y EVITAR ABSENTISMO ESCOLAR).

Durante el 2014, a través de 6 mediadoras sociales, se ha colaborado con nueve colegios e institutos para prevenir el absentismo escolar entre las niñas gitanas a partir de los 11 años y para facilitar el contacto y la comunicación entre los centros y las familias. La intervención y mediación se ha realizado con 259 personas. Los centros donde se han realizado estas actuaciones son:

I.E.S. de Villa de Vallecas

I.E.S. de Villa Blanca

I.E.S de Madrid Sur

I.E.S. Felipe II
C.E.I.P. Asturias
C.E.I.P. Concha Espina
I. E. S. Antonio Domínguez Ortiz
I.E.S. Nueva Numancia
C.P. Gloria Fuertes

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 en la adquisición de las habilidades sociales necesarias 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 año 2014, se ha realizado el **IV Encuentro de Promoción del Éxito Escolar**, una **jornada reflexiva para potenciar el éxito escolar de los niños y niñas gitanas** que tradicionalmente se viene realizando en el IES Madrid Sur. En 2014 se realizó el día **12 de diciembre** y participaron 71 personas de la comunidad escolar (padres y madres y profesionales de la red). Se contó con la participación de Carmen Santos, maestra, psicóloga y orientadora y con la colaboración de la entidad **Enseñantes con Gitanos**.

EJE DE GÉNERO (FORMACIÓN EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y EN PREVENCIÓN DE VIOLENCIA)

Han participado **539** participantes en los diferentes talleres y sesiones para la promoción de la equidad de género y prevención de la violencia. Todas las entidades donde se realiza el proyecto Aracné han participado de las

iniciativas en torno al 8 de marzo y al 25 de noviembre en los distritos y a través de las convocatorias de la Mesa de Gitanas por la Igualdad del Ayuntamiento de Madrid.

Se han realizado tutorías en violencia de género en 15 grupos.

EJE DE FOMENTO DE EMPLEO

Las iniciativas para la promoción de empleo han contado con 290 participantes.

Se han realizado 49 seguimientos y tutorías en proceso de fomento de autoempleo con la colaboración de la Asociación Tomillo, Fundación Integra y Centros municipales de Servicios Sociales, y se han realizado tres visitas a iniciativas de empleo.

Estas actuaciones han sido realizadas por 7 mediadoras sociales.

EJE DE CONVIVENCIA VECINAL

El objetivo de este eje es mejorar la vida del Barrio muy deteriorada por realojos masivos.

Desde el eje de convivencia vecinal se ha trabajado con más de 340 familias, de los barrios Triángulo de Agua, El Pozo, y Valdebernardo. Se ha conseguido que algunas mancomunidades de la zona muy conflictivas organicen comunidades de vecinos y empiece a mejorar la convivencia

En el Triángulo del Agua han participado en un grupo de promoción vecinal 18 mujeres jóvenes en situación de exclusión social e igualmente 16 hombres jóvenes en exclusión social.

ACTUACIÓN PARA LA FORMACIÓN Y PROMOCIÓN LABORAL DE MEDIADORES GITANO-RUMANOS PARA INTERVENIR EN EL GALLINERO

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades apoya a la Asociación Barró para el desarrollo del Proyecto de Formación y Promoción Laboral en Mediación Social dirigido a población gitano – rumana para intervención social en el Gallinero.

El objetivo general del proyecto es posibilitar la promoción sanitaria, educativa, laboral, la promoción de la igualdad de género y la prevención de la violencia contra las mujeres, la convivencia vecinal, mediante la formación e inserción laboral de mediadores y mediadoras gitano-rumanos en la zona denominada “El Gallinero”.

El proyecto en este año 2014, se ha estructurado en dos fases:

PERIODO DE ENERO A JUNIO : CURSO DE FORMACION Y PRÁCTICAS

Desde enero de 2014 se inició un proceso formativo en mediación con población gitano-rumana en la perspectiva de formar profesionales capaces de impulsar los ejes de trabajo clásicos de los proyectos de mediación realizados por la entidad:

- Promoción de la salud
- Promoción educativa (niños, adolescentes y adultos)
- Promoción de la empleabilidad.
- Promoción de la convivencia
- Promoción de la igualdad de trato

El proceso ha constado de 296 horas de formación teórica y 100 horas de prácticas, 72 horas de tutorías individuales y 32 horas de tutorías grupales y supervisión de las prácticas con las personas participantes. Total: 500 horas.

Se ha trabajado los siguientes bloques formativos:

1. Habilidades Sociales Básicas.
2. Mediación: concepto, estrategias y ejes de trabajo.
3. La Comunicación.
4. La Resiliencia
5. El Conflicto
6. España/Europa Geopolítica
7. Derechos Humanos/Objetivos del Milenio.
8. Género y Desigualdad
9. Mediación en los diferentes ejes: salud, educación, convivencia, género, empleo, igualdad de trato.

Los resultados obtenidos en esta fase, han sido los siguientes:

- 15 personas empiezan el proceso
- 10 terminan con éxito
- Asistencia del 95%
- 8 Talleres de salud en colaboración con las mediadoras de la Red Artemisa.
- Asistencia al Programa Salud y Mujer Gitana
- Prácticas realizadas en: F.S.G. Asociación El Fanal; ACCEM; Médicos del Mundo; Fundación Imaginario Social; Asociación Barró(Proyecto de Adultos; Centro Lúdico-Educativo Chapotea; Centro Socioeducativo Jara)
- Siete reuniones de la Mesa de seguimiento compuesta por: I.R.I.S; Cruz Roja; Médicos del Mundo; ACCEM; Imaginario Social; F.S.G.; Asociación El Fanal; Barró

PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE: INSERCIÓN LABORAL DE MEDIADORES

A partir del mes de septiembre, se realiza la contratación de 4 mediadores para realizar diferentes actuaciones programadas en el proyecto.

Las actuaciones desarrolladas han sido las siguientes:

- Se han formado 2 grupos (uno de mujeres y otro de hombres del Gallinero) de formación básica y mejora del español, animado por los mediadores.
- Los mediadores realizan tareas de apoyo a la escolarización y prevención del absentismo de los niños gitano-rumanos de Cañada y Gallinero en los siguientes centros educativos: CEIP Ciudad de Valencia (Sta Eugenia); Colegio San Eulogio (Villa de Vallecas); CEIP San Blas (Sta Eugenia).
- Colaboración con el SAMUR Social en la Campaña del Frío.
- Colaboración en grupos de mujeres con F.S.G y Asociación El Fanal
- En los grupos de mujeres y hombres del Gallinero se han realizado 6 talleres de salud, en torno a conocimiento de cuerpo humano y hábitos saludables animados por los mediadores.
- Tres reuniones de la Mesa de seguimiento compuesta por: I.R.I.S; Cruz Roja; Médicos del Mundo; ACCEM; F.S.G.; Asociación El Fanal; Barró
- Coordinación con los profesionales que tienen a los mediadores.
- Seguimiento del trabajo de mediadores, tutorías individuales y grupales y formación continua (1 sesión semanal).

MESA GITANAS POR LA IGUALDAD

La Mesa de Gitanas por la Igualdad es un espacio de encuentro entre la D.G.I.O. y diferentes Asociaciones de promoción y apoyo a las mujeres

gitanas, se mantiene reuniones periódicas para la planificación de diversas actuaciones dirigidas a este colectivo con la finalidad de incidir en la sensibilización en la Igualdad y en la Prevención de la Violencia.

La citada Mesa está integrada por las siguientes Asociaciones:

- Asociación Barró
- Grupo Labor.
- Centro de Animación Sociocultural de Madrid (CASM).
- Fundación Secretariado Gitano.
- Asociación El Fanal.
- Asociación Mujeres Opañel.
- Romí erseni.
- Asociación de Mujeres Gitanas Alboreá.
- Comunidad Gitana.
- Asociación Casa de Paz
- Asociación Gitanas Feministas por la Diversidad.
- Unión Romaní Madrid

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 2014 con la Asociación Barró, 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 del evento conmemorativo del 8 de marzo de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades con el lema: **Igualdad de Trato y No Discriminación**, celebrado en el C.C. Lope de Vega sito en el Distrito de Puente de Vallecas. Acudieron al acto un total de 200 mujeres gitanas.
3. Conmemoración del Día 25 de Noviembre 2015 “Día internacional contra la violencia hacia las mujeres”

Concurso de redacciones con motivo del día internacional contra la violencia hacia las mujeres cuyo lema fue: “**Cibercontrol y Violencia en la Red**”, en el que participaron las mujeres gitanas voluntariamente y a través de 6 asociaciones de las 12 que componen la Mesa de gitanas por la Igualdad, con un total de 46 trabajos, se presentaron también redacciones por grupo de hombres gitanos, que se van colocando al lado de sus mujeres en el proceso de concienciación contra la violencia, manifestando su indignación, no sólo como hombres gitanos, sino como hijos, esposos y padres y se ofrecen para luchar contra esta lacra social que es la violencia ejercida contra las mujeres.

El jurado nombrado al efecto concedió los premios 2014 a los siguientes:

PRIMER PREMIO: “AMENAZAS Y APOYOS DE LAS TECNOLOGÍAS”

Autora: Ana Jiménez Lozano

Asociación: Alboreá

SEGUNDO PREMIO: “EL INFIERNO DE MI VIDA”

Autoras: Pilar Hernandez, Gema Fernandez, Matilde Cortés, Rebeca Silva, Sonia Perez, Maria Vazquez, Belen Garcia

Asociación Barró.

TERCER PREMIO. “ENGAÑO EN LAS REDES SOCIALES”

Autoras: Dolores Montoya- Araceli Cortes- Amparo Gabarre

Asociación: Comunidad Gitana

MENCION HONORIFICA: “En una vida hay muchas vidas; decide vivir”

Autores Grupo de Hombres de la Escuela de Convivencia

Asociación El Fanal.

4. Espectáculo teatral “**Rotas**” en conmemoración por el día 25 de noviembre contra la violencia hacia las mujeres.

Al finalizar el mismo se mantuvo un debate entre todas y todos los participantes en este encuentro.

3.3.16. CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL A MUJERES EN SITUACIÓN DE ESPECIAL DIFICULTAD

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades mantiene un convenio de colaboración con Cáritas Madrid, para facilitar la atención de mujeres, con necesidades sociales específicas. Mujeres que sin encontrarse en situación de emergencia, precisan intervención especializada, para la prevención de situaciones de marginalidad y conseguir mejorar su integración social.

La intervención se desarrolla en dos centros de atención a la mujer con titularidad de Cáritas Diocesana de Madrid:

- **Centro “Latina”** para mujeres en situación de exclusión social.
- **Centro “Madera”** de atención psicosocial para la mujer.

El Centro para mujeres en situación de exclusión social “**Latina**” **localizado en el distrito de Tetuán hasta abril de 2014 y en el de Chamberí desde el mes de mayo de este año**, atiende por un lado, mujeres en situación de exclusión social con un alto grado de cronicidad y multiproblemática (salud mental, bajos nivel de formación, situaciones prevalentes de pobreza) y de compleja inserción laboral y, por otro, mujeres del “barrio”, mayores de 50 años con problemas relacionales, y otras más jóvenes 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**”, **localizado en el Distrito Centro** ha desarrollado dos proyectos: “Formación socio-laboral”, dirigido a mujeres de especial vulnerabilidad social y “Estabilización en salud mental”, dirigido a mujeres en cronicidad, con un alto riesgo de exclusión. El Centro dispone de un servicio jurídico.

De acuerdo con las líneas de trabajo planteadas en la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid 2011-2015, estos dos centros persiguen fomentar el empoderamiento de las mujeres y potenciar su autoestima, por tanto, todas sus actuaciones van dirigidas a dotar a las mujeres atendidas de un conjunto de habilidades personales, formativas, laborales y sociales.

Los centros organizan sus actuaciones desde áreas específicas de intervención. Concretamente el Centro para mujeres en situación de vulnerabilidad y exclusión social “**Latina**”, dispone de un Área de Acogida e Información/Acompañamiento, de un Área de Trabajo Social, y de un Área Socioeducativa.

El Centro de atención psicosocial para la mujer “**Madera**”, dispone 4 Áreas de actuación, Área de Acogida e Información, Área de Trabajo Social, Área Sociolaboral y Área Jurídica.

Con independencia de los profesionales especializados en la gestión de estas áreas de intervención social, ambos centros disponen de un grupo de Voluntariado muy específico que permite una individualización de las

actuaciones cuando así se aconseja, que garantiza resultados y eleva la rentabilidad social del programa.

Datos de atención durante 2014

CENTRO	Nº EXPEDIENTES NUEVOS	Nº EXPEDIENTES EN ACTIVO DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS
Centro Latina	45	55	100
Centro Madera	289	134	423
TOTAL	334	189	523

CENTRO	Mujeres de origen extranjero	Mujeres de origen nacional	TOTAL EXPEDIENTES ACTIVOS
Centro Latina	33	67	100
Centro Madera	190	233	423
TOTAL	223	300	523

CENTRO	Nº ACTIVIDADES CERRADAS CON MUJERES EN SEGUIMIENTO	Nº DE TALLERES DE GÉNERO	Nº MUJERES EN SEGUIMIENTO PARTICIPANTES ACTIVIDADES CERRADAS (*)	Nº ACTIVIDADES ABIERTAS	Nº PARTICIPANTES ACTIVIDADES ABIERTAS(*)
Centro Latina	14	25	98	103	2.614
Centro Madera	15	9	92	71	1.117
TOTAL	29	34	190	174	3731

(*) **Actividades –cerradas**, se contabilizan las mujeres que acuden a los talleres a lo largo del año con expediente abierto en el Centro (y su cómputo no es sumatorio, son las mujeres distintas que acuden por ejemplo a Alfabetización Digital).

(*) **Actividades abiertas** se consideran todas las mujeres que acuden a esa actividad “puntual”. Se contabilizan “participantes” o “asistencias”.

CENTRO	TOTAL PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES GRUPALES
Centro Latina	2.614(*)
Centro Madera	1.117
TOTAL	3.731

CENTRO “LATINA”

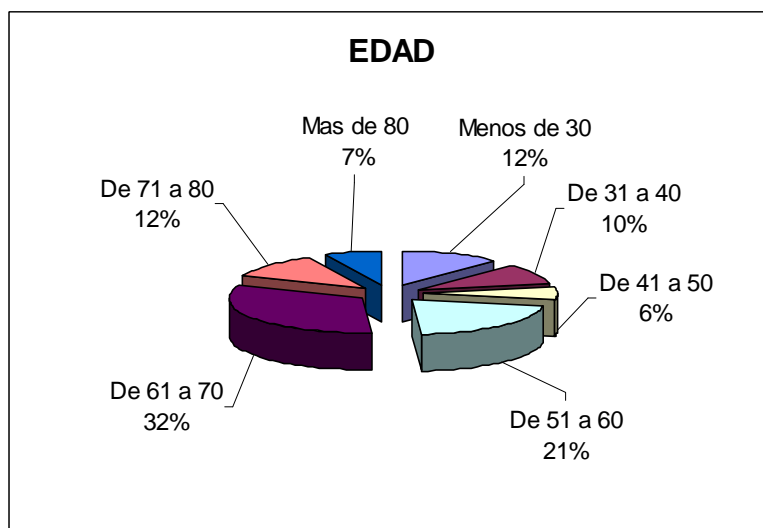
El Objetivo General del Centro es la Atención a Mujeres en situación de vulnerabilidad y exclusión social.

El objetivo específico es potenciar, acompañar y desarrollar habilidades personales y sociales en las mujeres, previniendo situaciones de marginalidad y favoreciendo una mayor integración social.

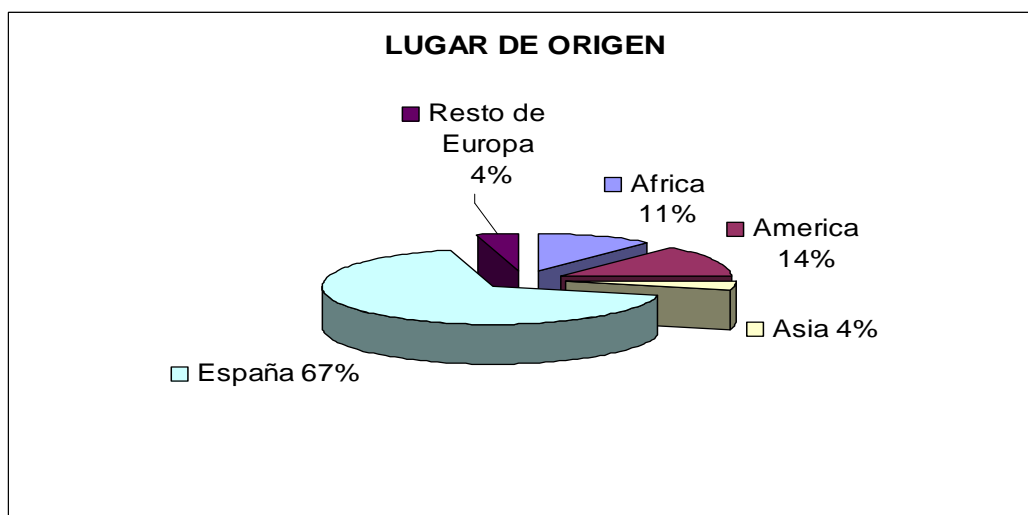
Durante el año 2014 han pasado un total de 100 mujeres, la mayoría residentes en los distritos de Tetuán y Chamberí. También se han mantenido coordinaciones periódicas con otros recursos de la zona: Agentes de Igualdad, Centro de Salud Mental de Maudes, Centro de Salud Mental de Modesto Lafuente, Junta Municipal de Chamberí y Centro de Servicios Sociales María Zayas, Asociación de Pueblos Unidos, Fundación Luz Casanova, Programa Integral San Vicente de Paul, Villa Teresita y Distintos Centros de Cáritas Madrid.

En 2014 el 67% de mujeres han sido españolas (67/100) y el 33% extranjeras. Esto se debe sobre todo al propio “barrio”, donde las mujeres

que residen son mayoritariamente españolas de los 50 años en adelante, con situaciones de privación económica. El perfil y análisis del Centro permiten seguir afirmando que las mujeres atendidas se vinculan con la actividad que el Centro desarrolla durante periodos de 2-3 años porque necesitan un acompañamiento en momentos decisivos de su vida como son los relacionados con la marcha de los hijos del hogar, la menopausia, la jubilación de ellas o sus parejas, las pérdidas de seres queridos (padres, madres, hermanos, amistades).



Las actividades se dirigen a las mujeres más vulnerables con actividades muy específicas de desarrollo personal, relaciones y ocio. Desempeña un papel preventivo de otras enfermedades y dependencias de fármacos, presentes en este colectivo.



Las mujeres que acuden a este Centro provienen de una parte del Barrio al ser un espacio ya conocido y de otra de diferentes profesionales de servicios sociales y de salud mental que lo consideran un recurso especializado y han derivado a mujeres con diagnóstico de salud mental (Salud Mental de Maudes, Casa de Acogida San Agustín y Santa Mónica, Albergue Luis Vives, CEDIA 24 horas. etc.) y que han reportado una gran mejoría en las mujeres que acuden a estos talleres, tanto en evolución de motivación, proyecto vital, relaciones, cuidado personal y mejoría psico-social en general.

Para el cumplimiento de sus objetivos el Centro desarrolla actividades específicamente diseñadas, todas ellas dirigidas a conseguir la integración social y el empleo sobre todo en el caso de las más jóvenes. Actividades de Alfabetización y Cultura, Alfabetización digital, Inglés, Mujer y Actualidad,

Habilidades sociales-autoestima, Salud preventiva, Gimnasia, Memoria, Creatividad, Manualidades-Pintura.

Además se realizan puntualmente actividades que implican participación social con las familias y otros grupos del barrio de contenido lúdico fortaleciendo la convivencia: Conferencias, videoforums, visitas culturales.

CENTRO “MADERA”

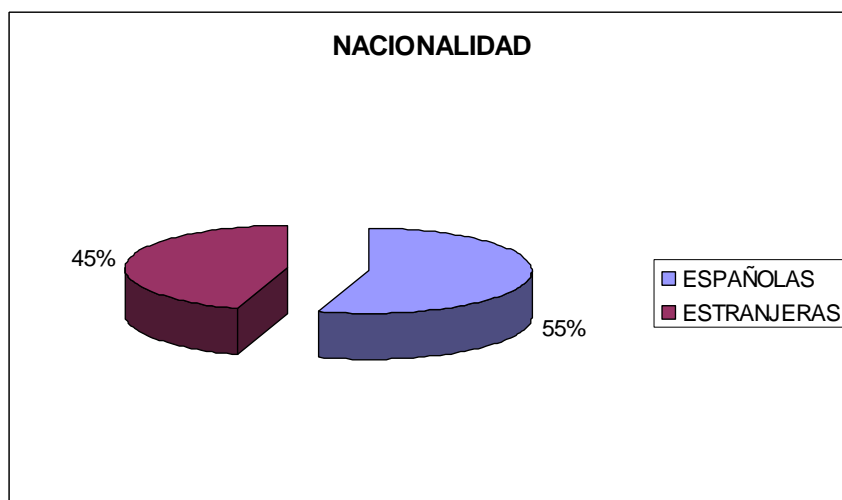
El Centro Madera continúa siendo un referente en el acompañamiento a las mujeres de la zona Centro, especialmente para mujeres que buscan un apoyo adecuado en búsqueda de empleo y habilidades pre-labórales, siendo ésta actividad la “puerta de entrada”, la demanda inicial al Centro.

No obstante, y debido al perfil de las mujeres, unido a la particular ubicación geográfica en la almendra Central de la zona centro de Madrid, la búsqueda de empleo, es un medio más de la intervención con estas mujeres.

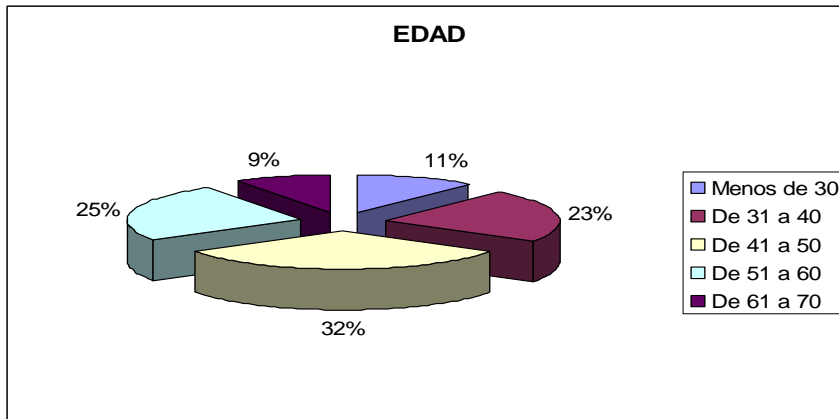
La búsqueda de empleo no es un diseño de intervención al uso, sino que se trabajan otras áreas como la escucha, los grupos de ayuda, las habilidades preelaborales o la autoestima, para hacer frente a la realidad del mercado de trabajo y aspectos que hay que trabajar con muchas de las personas que acuden a la búsqueda de empleo en este centro: baja tolerancia a la frustración; baja autoestima; cambios en las dinámicas de organización familiar; replanteamiento de la situación personal-vital (situaciones de retorno a país de origen), etc..

En 2.014 se ha invertido por primera vez el dato de atención de mujeres españolas atendidas frente a población extranjera. Este centro, tradicionalmente ha tenido mayor presencia de población inmigrante, especialmente procedente de América Latina. En 2.014 la población

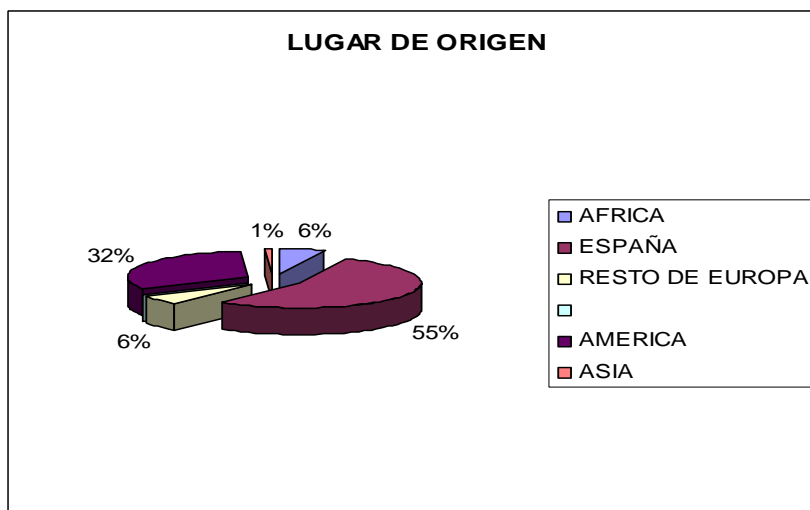
española ya supone el 55% del total de mujeres atendidas. Esto responde a un análisis basado en diversas variables: las situaciones de retorno al país de origen de la población inmigrante, mayores niveles de desempleo en la franja de población española en situación de vulnerabilidad, y por otra parte, con el paso de los años de residencia en el país, mujeres de origen inmigrante adquieren la nacionalidad española.



Por rango de edad, se observa un descenso respecto a 2014 de 4 y 2 puntos porcentuales en las franjas de menores de 30 años y entre los 41 y los 50, mientras que el incremento de población se da en las franjas de 31 a 40, de 61 a 70 (ambas con un aumento de dos puntos porcentuales), y en la de 51 a 60 años, con un punto porcentual. Esto deja patente el progresivo y suave incremento de la edad de las personas atendidas, debido a un mayor desempleo de larga duración en mayores de 55 años, y a situaciones de cronicidad social en franjas de edad avanzadas.



También cabe destacar el descenso en la participación de mujeres originarias del resto de Europa, que a lo largo de 2013 supuso un 25%, y este año la cifra se sitúa en un 5.67%.



El Centro desarrolla actividades dirigidas a conseguir la integración social y el empleo sobre todo en el caso de las más jóvenes. Actividades de Alfabetización y Cultura, Alfabetización digital básica y avanzada, Informática doméstica, Inglés para trabajar, Habilidades sociales de cara al empleo, Manualidades-Pintura.

Destacan en este Centro, actividades como **la Escuela de Familia**, donde acuden muchas madres a las que se atiende en la parte social (Trabajador Social) y laboral y que tienen carencias en el desarrollo de pautas educativas o competencias parentales o **Economía Doméstica** donde se trata de lograr estrategias para el ahorro, la planificación y la adecuada gestión económica de las familias.

Además se realizan mensualmente actividades que implican **participación social** con las familias, de contenido mas lúdico como visitas culturales o excursiones, conocimiento de la ciudad de Madrid, museos y alrededores.

Ha aumentado sensiblemente la **participación de las mujeres** en el desarrollo y gestión del Centro a través de las Asambleas, encuestas de satisfacción, grupos de trabajo. y buzón de sugerencias,.

En el 2014 el Área de intervención de Trabajo Social ha intensificado los acompañamientos en prestaciones de bienes y servicios; tramitación de ayudas económicas y complementariedad con la Administración, habiéndose incrementado las horas de atención.

En el Área de intervención socio-laboral se han mantenido los talleres y acompañamientos relacionados con la búsqueda activa de empleo, incidiendo más en cada persona participante y adecuando cada taller a la especificidad de la persona. Para ello se fomenta **la escucha, los grupos de ayuda, las habilidades preelabórales o la autoestima**, para hacer frente a la realidad del mercado de trabajo cada vez más exigente y especialmente para mujeres que cuentan por procedencia y experiencia vital con poca tolerancia a la frustración; baja autoestima; cambios en las dinámicas de organización familiar; replanteamiento de la situación personal-vital (situaciones de retorno a país de origen), etc..

El Área Jurídica permite asesoramiento en aspectos jurídico-administrativos vinculados a temas de familia, vivienda, derecho laboral, administrativo y cuestiones relacionadas con extranjería.

MES	AREA JURÍDICA		AREA TRABAJO SOCIAL		ÁREA SOCIOLABORAL	
	Nº	NÚMERO DE CITAS	Nº	NÚMERO DE CITAS	Nº	NÚMERO DE CITAS
Enero	5	5	14	18	76	25
Febrero	3	3	15	21	70	28
Marzo	2	2	17	22	81	23
Abril	1	1	14	21	57	9
Mayo	3	3	11	17	63	12
Junio	7	8	16	21	55	11
Julio	0	0	5	8	16	0
Septiembre	2	1	17	17	59	18
Octubre	1	1	17	25	48	8
Noviembre	1	1	22	34	52	18
Diciembre	4	4	18	27	37	9
TOTAL	29	29	166	231	614	161

3.3.17. APOYO PARA LA CONSECUCCIÓN DE LA IGUALDAD CON INDEPENDENCIA DE LA ORIENTACION SEXUAL.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades tiene encomendado promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social.

Entre sus objetivos está la defensa del derecho a la Igualdad y a no sufrir discriminación, entre otras razones, por la orientación sexual.

Una forma de cumplir con esos objetivos es apoyar a las entidades de la iniciativa social en el desarrollo de programas sociales de atención a colectivos que sufren o son susceptibles de sufrir discriminación social.

En este sentido, la Dirección General de Igualdad de Oportunidades apoya, mediante Convenio, el desarrollo de dos Proyectos destinados a evitar la exclusión que pudieran sufrir las personas por su orientación sexual: “Lesbianas, Gays, Transexuales Bisexuales” (colectivos LGTB).

El Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento “GAY-INFORM” que desarrolla la Asociación “COGAM - Colectivo de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales de Madrid”.

El Servicio de análisis, detección y tratamiento de la homofobia denominado “S.O.S. LGTB-FOBIA” así como la parte del mantenimiento de edificios o instalaciones, gastos de teléfono, personal, jornadas, necesarios para su funcionamiento.

Estos servicios proporcionan una información y orientación especializada a las personas de estos colectivos, con especial atención a la adolescencia, a las familias y a personas con discapacidad.

En el año 2014 y con la Asociación, Transexual Española, A.E.T.-Transexualia. se firmó un convenio de subvención cuyo objeto era dar respuesta a las necesidades y demandas de las personas y colectivos LGTB, con especial atención a aquellas afectadas por alguna discapacidad y realizar un estudio sobre las diferencias de orientación afectiva sexual y de identidad de género entre estas últimas.

En este sentido se ha apoyado un Servicio de Información y Orientación muy especializado para responder a las demandas de la ciudadanía y muy

especialmente a entidades sociales y públicas que demandan información especializada sobre el tema y para afrontar con corrección sus actividades.

En la apuesta contra la discriminación uno de los factores más importantes es la investigación que permita el conocimiento de la realidad, por ello se ha apoyado la realización de un estudio en colaboración con otros organismos académicos sobre las personas LGTB con discapacidad.

En 2014 se realizaron también actuaciones de apoyo en materia de sensibilización.

En este sentido se apoyó a la Asociación Colega en su exposición fotográfica sobre personajes LGTB a lo largo de la historia.

Se apoyó la difusión del documento “Corpus Jurídico de la familia Homoparental” Perspectiva Europea, Estatal, que presenta la Asociación, Transexual Española, A.E.T.-Transexualia.

Este documento se va a convertir en un referente necesario de consulta, dado que brinda respuesta a las demandas de información de muchas personas al ordenar y facilitar el acceso a la normativa sobre derechos y obligaciones de los nuevos modelos de familia en nuestro ordenamiento social pero también, porque se alinea con los principales objetivos municipales contra la discriminación y para conseguir una ciudad inclusiva.



Departamento de Planificación, Evaluación y Seguimiento

**Dirección General de
Igualdad de Oportunidades**

4. ACTUACIONES TRANSVERSALES: APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

4.1. SUBVENCIONES

La Convocatoria Pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades en el municipio de Madrid, engloba las entonces tres Direcciones Generales, la Dirección General de igualdad de Oportunidades, la Dirección General de Inmigración y Cooperación al desarrollo, y la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia, y su resolución definitiva se publicó en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid el 9 de enero de 2015.

El importe económico destinado a esta convocatoria, se cifró en ochocientos setenta y tres mil trescientos treinta y siete euros (873.337€), que se distribuyó de la siguiente manera:

Dirección General/Departamento	Importe	Partida
<i>Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres</i>	400.000 €	001/085/232.02/489.01
<i>Personas sin hogar</i>	139.050 €	001/085/231.06/489.01
Dirección General/Departamento	Importe	Partida

La finalidad de estas subvenciones es fomentar y promover el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales según las prioridades incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana 2014-2016, aprobado por el Decreto del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana de fecha 19 de diciembre de 2013.

Cada año, la convocatoria determinan las líneas de actuación prioritarias que deben seguir los proyectos. En este año, fueron las siguientes:

A.- Promover la Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

A.1.-Disminuir la violencia en los ámbitos familiar, laboral, prostitución y trata así como atender las situaciones de violencia contra las mujeres.

El objeto de estos proyectos es desarrollar actuaciones que disminuyan y atiendan situaciones de violencia en los ámbitos familiar, laboral, prostitución y trata.

A.2.-Fomentar la formación e inserción laboral para mujeres desempleadas

El objeto de estos proyectos es desarrollar actuaciones de formación e inserción laboral, para colectivos de mujeres desempleadas en situación de riesgo. Se priorizarán aquellos proyectos que incluyan itinerarios individualizados de inserción de las beneficiarias.

A.3.- Incrementar la participación de las mujeres en todos los ámbitos

El objeto de estos proyectos es la realización de actuaciones dirigidas a la incorporación de los colectivos de mujeres más desfavorecidos o en riesgo de exclusión. Se priorizarán aquellas relativas al desarrollo de talleres de autoestima, habilidades sociales, toma de decisiones y utilización de nuevas tecnologías y la creación de redes entre entidades de mujeres

B.- Integración de personas sin hogar.

B- Complementar la actuación de la Red municipal de Atención a Personas sin Hogar. Se consideran prioritarios aquellos proyectos que

gestionen la manutención, alojamiento y acompañamiento social de Personas sin Hogar.

C.- Inclusión Social de colectivos vulnerables y con necesidades especiales.

C.1.-Favorecer el cuidado y autonomía personal de personas adultas con discapacidad

C.2.-Reducir la vulnerabilidad social de LGTB, de minorías étnicas, población reclusa y ex reclusa.

C.3.-Favorecer la autonomía de los jóvenes mayores de 18 años en situación de vulnerabilidad, con especial hincapié en la integración laboral y en la búsqueda de sectores laborales para su plena empleabilidad.

C.4.-Mejorar la promoción personal y social de personas en situación de exclusión social

El plazo de ejecución de los proyectos fue de enero a diciembre de 2014.

El número de entidades presentadas ascendió a 158, el de proyectos subvencionados ascendió a 82 y por tanto, el de proyectos desestimados fue de 76.

El Área de actuación de los proyectos subvencionados fue:

AREA DE ACTUACIÓN	Nº PROYECTOS
Personas sin Hogar	12
Igualdad	36
Colectivos vulnerables	34
TOTAL	82

En cuanto al ámbito de actuación de los proyectos subvencionados, son los siguientes:

COLECTIVOS	Nº PROYECTOS
Atención	10
Inserción laboral	25
Inserción social	20
Manutención y alojamiento	9
Participación	12
Violencia	6
TOTAL	82

En cuanto al colectivo de atención, como destinatario de los proyectos subvencionados, los datos son los siguientes:

COLECTIVOS	Nº PROYECTOS
Colectivos en riesgo de exclusión	6
Jóvenes vulnerables	8
Minorías étnicas	4
Mujeres desempleadas	14
Mujeres en riesgo de exclusión social	13
Mujeres víctimas de violencia	6
Personas con discapacidad	16
Personas reclusas y exreclusas	4
Personas sin hogar	11
TOTAL	82

El ámbito de actuación en el que se circunscriben los proyectos es el siguiente:

AMBITO TERRITORIAL	Nº PROYECTOS
Madrid capital	45
Arganzuela	1
Barajas	1
Carabanchel	10
Centro	4
Ciudad Lineal	1
Chamartin	0
Chamberí	0
Fuencarral-El Pardo	4

Hortaleza	4
Latina	4
Moncloa- Aravaca	1
Moratalaz	4
Puente de Vallecas	7
Retiro	2
Salamanca	1
S. Blas	3
Tetuan	4
Usera	7
Vicálvaro	1
Villa de Vallecas	2
Villaverde	6

En el análisis económico del proyectos subvencionados, hay tres entidades que no presentan reformulación ni adaptación del proyecto a la subvención concedida, hay una entidad que renuncia y otra que presenta la reformulación fuera del plazo establecido, por tanto, existe la siguiente diferencia entre el importe destinado a la convocatoria de la subvención que ascendió a la totalidad de 873.337€ y el presupuesto total aplicado que ascendió a 836.720€.

Consejo de las Mujeres del municipio de Madrid.

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

El número de asociaciones de mujeres pertenecientes al Consejo asciende a 44 asociaciones.

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

Funciona en Pleno y Comisiones de trabajo. En el 2014 el pleno ordinario se reunió en dos ocasiones.

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

4.2. . INFORMES PARA LA DECLARACIÓN DE UTILIDAD PÚBLICA DE LAS ASOCIACIONES

En el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, aprobado en sesión ordinaria del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de fecha 31 de mayo de 2004, (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid número 147 de 22 de junio de 2004), y modificado el 31 de octubre de 2008 (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid número 275 de 18 de noviembre de 2008), en su Título III, en los artículos 36 al 38, se determina que las entidades inscritas en el Registro de Participación Ciudadana, podrán tener el reconocimiento de utilidad pública municipal.

El procedimiento de declaración de utilidad pública municipal se rige por lo dispuesto en la ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común, a instancia de la entidad interesada, que debe aportar junto con la instancia, una documentación requerida así como, los informes pertinentes de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, así como de otras Direcciones Generales, que completa el Expediente.

El Área de Gobierno competente en materia de Participación Ciudadana, en función de la documentación aportada y los informes emitidos valora, la concesión o no de la declaración solicitada.

En el año 2014, se han realizado 6 informes de utilidad pública.

4.3. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

Publicación de contenidos en la WEB corporativa <http://bit.ly/1dMMS5U> y en la intranet corporativa AYRE <http://ayre.munimadrid.es/portal/site/ayre3>.

Durante el año 2014, se han realizado las tareas que se recogen, de forma sintética, en la Tabla1, en la que destaca, por su magnitud, la actividad de dar de alta contenidos del tipo Actividades, así como la modificación de las mismas. La actividad de altas/modificaciones se acerca a los 1.000 documentos en el año. Por otra parte, el tráfico de ficheros también resulta notable.

TABLA 1. Contenidos afectados, según tipo. Año 2014.

Tipo de Contenido	Alta	Modificación
Entidades y Organismos	0	35
Actividades	490	504
Publicaciones	4	15
Especiales informativos	0	2
Ficheros	227	232
Promocionales	9	10
Trámites	2	3
Capítulos	16	25

Colecciones	20	24
Contenidos genéricos	19	24
Descriptivos	6	8

Actividad en Redes Sociales.

Durante el año 2014, se ha consolidado nuestra presencia en las dos redes sociales más frecuentes para un tipo de usuario institucional, como es la DGIO.

Así, en Twitter https://twitter.com/DG_Igualdad se han publicado un total de 1.468 entradas, un 90% de los cuales constituyen propiamente tweets originales, siendo el resto retwits. La mayoría de las inserciones corresponden a las actividades organizadas por la DGIO, que constan en la WEB corporativa para su acceso a través de la Agenda situada en el inicio de la misma. En este momento nos siguen 548 personas e instituciones.

Por otra parte, nuestro espacio en FaceBook www.facebook.com/pages/Igualdad_Oportunidades_Madrid mantiene una presencia más específica que la correspondiente a Twitter y observa, desde su publicación en el mes de junio, una tendencia ascendente en cuanto a su nivel de penetración. A final del año 2014, alcanzamos los 253 “Me gusta”.

Apoyo y control en los indicadores del Observatorio de la Ciudad.

A lo largo del año 2014, se ha continuado con las tareas de control y apoyo a las unidades gestoras en las tareas relacionadas con los indicadores correspondientes al Programa Operativo de Gobierno (POG) y al Sistema de Gestión Estratégica (SIGE). De la información que el Observatorio de la Ciudad facilita, la situación a final del año señala, para la DGIO, un grado de cumplimiento del 92,25% sobre un total de 37 acciones definidas al comienzo del mandato actual. Un total de 24 acciones se han finalizado y el resto está en desarrollo.

Portal de Datos Abiertos.

Durante el año 2014 se ha consolidado la presencia de la DGIO en el Portal de Datos Abiertos, disponiendo, en este momento, de 5 Datasets en el mismo:

- Puntos de la DGIO de atención a mujeres
- Centros para personas sin hogar
- Eventos municipales para el fomento de la igualdad de oportunidades
- Inmigrantes: personas atendidas en el Servicio de Información y Orientación
- Inmigrantes: personas en cursos de español

4.4. CONSULTORIA DE PROYECTOS INTERNACIONALES.

Durante el año 2014 se han llevado a cabo actuaciones, de:

1. Estudio y análisis de las Convocatorias de Fondos Europeos susceptibles de financiar actividades y programas del Area de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.
2. Mantenimiento de contacto y reuniones periódicas de coordinación con la Subdirección General de Coordinación de la Secretaria de los Servicios Comunes y Fondos Europeos (anteriormente con la Subdirección General de Asuntos Europeos) y con la Oficina de Innovación Social.
3. Transferencia periódica de información de Fondos y Programas Europeos de interés a las demás Direcciones Generales del Area de Familia, Servicios Sociales y Participación ciudadana y a otros departamentos municipales.
4. **Encuestas y Estudios.-** Recabar información de los distintos Servicios y Departamentos y cumplimentar cuestionarios de diversas

instituciones y programas Europeos cuyas líneas de actuación se enmarcan dentro del Area Social en su sentido más amplio.

5. Participación en la Comisión de Trabajo de Antidiscriminación del Foro Madrid de Diálogo y Convivencia.
6. Gestión de la participación de la DGIO en **Reuniones de Redes Internacionales** de las que el Ayuntamiento a través del Area de Familia Servicios Sociales y Participación Ciudadana forma parte.
7. **ECCAR** (Coalición de Ciudades Europeas contra el Racismo y la Xenofobia.

Miembro de la Coalición de mas de 80 ciudades europeas, de la que Madrid forma parte activa desde su adhesión en mayo de 2005. Tiene como objetivo la lucha contra todas las formas de discriminación racial y xenofobia a nivel local.

8. EUROCITIES Foro de Asuntos Sociales –SAF.

ENCUESTA EUROPEA ON LINE SOBRE MODELOS DE MEDICION DE LA CALIDAD EN LOS CUIDADOS EXTERNALIZADOS A MAYORES .- AYTO BARCELONA/MOMENTUM – GRUPO EUROCITIES

Esta DGIO , en calidad de punto focal del Area en el Foro de Asuntos Sociales, ha trabajado como nexo de unión entre la Dirección General de Mayores –encargada de la elaboración de la encuesta a nivel de Madrid y su cumplimentación- y MOMENTUM, entidad encargada por el Ayuntamiento de Barcelona de la elaboración, de la encuesta on line de ámbito europeo que facilite la medición de la calidad en los cuidados externalizados a las personas Mayores así como la comparación de los diferentes modelos aplicados

9. Proyectos Internacionales

Durante 2014 se han explorado las posibilidades de participar en algunos proyectos europeos de temáticas de competencia de los

Departamentos de Inmigración e Inclusión Social y Emergencias , trabajando en la elaboración de propuestas de participación. Asimismo se han continuado las acciones de proyectos iniciados en 2013 como el Proyecto de Buena Practica Samur Social que ha sido presentado al Concurso internacional de UN-Habitat de Buenas Practicas .

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y ATENCIÓN A LAS MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA.-

Proyecto “vigilantes en la comunidad contra la violencia de genero”

La DGIO ha presentado en 2014 a la Convocatoria de fondos del Programa DAPHNE- (JUST/2014/SPOB/AG/VICT “ Action grants to support victims of violence and crime)“ y en calidad de ciudad líder, un proyecto transnacional “Vigilantes en la comunidad contra la Violencia de Genero “ junto con ciudades de Finlandia (Vantaa) y Suecia (Botkyrka) y organizaciones de Italia, Francia, Rumania y Austria.

Se está a la espera de resolución de la Convocatoria por parte de la Direccion General de Justicia de la Comunidad Europea.

Proyecto Equilibrio-Balance

Durante 2014 se han desarrollado las acciones prevista en el proyecto, liderado por el Instituto de la Mujer en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y la Asociación Noruega de Autoridades Locales y Regionales (KS), en el marco del Programa “Igualdad y Conciliación”, que está cofinanciado por el Mecanismo Financiero del Espacio Económico Europeo.

El proyecto equilibrio-balance es una apuesta por el fomento de la responsabilidad compartida (corresponsabilidad) sobre el trabajo doméstico y de cuidados. Para su consecución se han desarrollado

distintas experiencias en las que han participado 12 Ayuntamientos españoles y 2 Noruegos.

10. Premios Europeos

PREMIO METRÓPOLIS. 5ª Edición

METROPOLIS es un organismo internacional del que la ciudad de Madrid forma parte desde 2008. Se presentó un proyecto quedando entre los finalistas y obteniendo el Award de ciudad Metrópolis.

10º CONCURSO DE NACIONES UNIDAS (UN-HABITAT y MUNICIPALIDAD DE DUBAI) sobre Buenas practicas para mejorar las condiciones de vida .Dubai 2014

Buena Practica presentada: SAMUR SOCIAL: “Un modelo de acercamiento y proximidad social a las personas en situación grave de exclusión: las personas sin hogar”.

El Samur Social, como Servicio Social especializado en la atención a las Personas Sin Hogar en situación de calle, se convierte en un instrumento que tiene como principal objetivo la lucha contra la exclusión.

Desarrolla un novedoso modelo de intervención social basado en la metodología de búsqueda a la persona necesitada y acercamiento de la respuesta, lo que implica “ sacar los Servicios Sociales a la Calle”.

Esto plantea un sistema de respuesta y atención muy distinto al clásico, que es aquel que se sustenta en la atención a las personas que acuden al Servicio donde demandan la intervención.

4.5. LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL PLANEAMIENTO URBANÍSTICO.

La “Estrategia para la Igualdad de Oportunidades 2011-2015 entre Mujeres y Hombres de la Ciudad de Madrid” incorporó el objetivo del fomento de la perspectiva de género en el planeamiento y en la ejecución de las nuevas operaciones urbanas.

El urbanismo, la forma en que se planifican y diseñan las ciudades, no suele considerarse desde el punto de vista del género. Sin embargo, parece evidente que hombres y mujeres viven de forma diferente la ciudad: sus recursos, sus obligaciones, su situación en el espacio social se plasma en el espacio físico, que es sostén y límite de toda acción. Los modelos de ciudad y las tipologías urbanas tienen un impacto diferencial sobre su calidad de vida.

Durante 2014 hemos seguido participando en la mesa de género de la Revisión del Plan General de Ordenación Urbana, en cuya documentación se incluye la Guía de Género y Planeamiento, el acta la reunión extraordinaria de la mesa de género y urbanismo así como la comunicación “Hacia una ciudad planificada con perspectiva de género: 10 años de políticas municipales de igualdad en la ciudad de Madrid” del Congreso Urbanismo y Género, Ciudad en Construcción organizadas por el Ayuntamiento de Málaga².

Participación en el proyecto Citykitchen que lleva a cabo Intermediae, que estudia procesos de participación en el contexto cultural y el entorno urbano, con el objetivo de generar nuevas herramientas para la colaboración entre los ciudadanos, la administración y los profesionales de diferentes ámbitos.

² Congreso Urbanismo y Género, Ciudad en Construcción organizadas por el Ayuntamiento de Málaga. Se puede acceder a ella en la página del catálogo de Perséfone. Ediciones electrónicas de la AEHM. La referencia concreta de esta publicación es: http://www.aehm.uma.es/persefone/Ciudad_ISBN.pdf

Colaboración con el taller organizado por el Consejo de las Mujeres, Espacio vital y mujeres mayores, Taller para repensar la ciudad de Madrid desde la perspectiva de género y generación celebrado el 6 de noviembre.

Este año es el primero en que se designa desde la Dirección General de Igualdad a una persona como interlocutora para participar con otras Áreas municipales en la organización de la parte institucional del Congreso Nacional de Medioambiente. Si bien, hemos asistido en anteriores ediciones a las sesiones técnicas y/o grupos de trabajo que desde el Ayuntamiento se han organizado en el marco de CONAMA.

La OMS en su programa mundial de Ciudades Globales Amigables con las personas mayores, establece que el género es uno de los factores determinantes que debe ser considerado desde la perspectiva del ciclo vital, reconociendo que las personas mayores no constituyen un grupo homogéneo y para aportar la experiencia de la Dirección General de Igualdad nos incorporamos a los grupos constituidos para elaborar el diagnóstico de la ciudad de Madrid como ciudad participante en dicho programa.

4.6. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El sistema de Sugerencias y Reclamaciones tiene como objetivo genérico mejorar la calidad de los servicios que se prestan. Recoge información relativa al funcionamiento de los servicios desde la perspectiva de la ciudadanía, analizando las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que presentan. Permite detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los Servicios y acerca la Administración a la ciudadanía al establecer un mecanismo de comunicación entre ellos, existiendo una retroalimentación entre todos que permite una mejor adaptación de los Servicios a las preferencias de la ciudadanía.

Durante el año 2014, en el conjunto de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades se han recibido un total de **486** comunicaciones a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, que respondieron las distintas casuísticas que se señalan en el cuadro que figura a continuación.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (AÑO 2014)

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Nº Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	84
	Reclamación	382
	Felicitación	4
	Total	470
Petición de Información	Petición información	16
	Total	16
Total		486