

# Guía de Buenas Prácticas de Convivencia

Departamento de Convivencia e Integración  
Dirección General de Inclusión Social



familias, igualdad y  
bienestar social

MADRID

<b>Introducción</b>	Pag. 4
<b>Fichas de Buenas Prácticas de Convivencia</b>	
1 Proyecto de Intervención Social Comunitaria. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Centro.	Pag. 10
2 Red Viva. Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Departamento de Igualdad y Diversidad. Espacio de Igualdad María Moliner. Distrito Villa de Vallecas.	Pag. 12
3 RedArganzuela. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Arganzuela.	Pag. 14
4 Mesa comunitaria Jazmín. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Ciudad Lineal.	Pag. 16
5 Programa ASPA en la red de recursos comunitarios. Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Departamento de Prevención del Riesgo Social de Infancia y Adolescencia.	Pag. 18
6 Centros Juveniles. Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Departamento de Juventud.	Pag. 20
7 Apoyo a la autonomía de personas con discapacidad. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Chamartín.	Pag. 22
8 Programa de mediación social intercultural. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Usera.	Pag. 24
9 Mesa de coordinación de Atención Social Primaria con Salud Mental. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Hortaleza.	Pag. 26
10 Cuidamos Vallecas. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Puente de Vallecas.	Pag. 28
11 Encuentros- desayunos con mujeres migrantes y autóctonas. Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Departamento de Igualdad y Diversidad. Espacio de Igualdad Hermanas Mirabal. Distrito Tetuán.	Pag. 30
12 Apoyo social a vecinos de etnia gitana. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Latina.	Pag. 32
13 Intervención comunitaria en el marco de la Atención Social Primaria. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Villaverde.	Pag. 34
14 Observatorio de Género. Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Departamento de Igualdad y Diversidad. Espacio de Igualdad Berta Cáceres. Distrito Usera.	Pag. 36
15 Programa convivencia barrio Alto San Isidro. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Carabanchel.	Pag. 38
16 Servicio de apoyo a la inclusión social. Departamento de Servicios Sociales. Distrito San Blas-Canillejas.	Pag. 40
17 Centros de Día Municipales para Mayores. Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Departamento de Centros de Día y Residenciales. Dirección General de Mayores.	Pag. 42
18 Proyecto de Educación Social con Mayores. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Barajas.	Pag. 44
19 Clima Escolar. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Villa de Vallecas.	Pag. 46
20 Convive. Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo. Dirección General de Mayores.	Pag. 48
21 Animación sociocultural en Centros Municipales de Mayores. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Fuencarral.	Pag. 50
22 Mediación intercultural durante el periodo estival en las piscinas municipales. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Moratalaz.	Pag. 52
23 Tres aulas de socialización. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Moncloa.	Pag. 54
24 Mediación social comunitaria vecinal. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Vicálvaro.	Pag. 56
25 Salamanca Acoge. Departamento de Servicios Sociales. Distrito Salamanca.	Pag. 58

# Contenidos





# Introducción

Siguiendo la definición de Buena Práctica: “De acuerdo con la comunidad internacional, la UNESCO, en el marco de su programa MOST1 (Management of Social Transformations), los rasgos que caracterizan una Buena Práctica han de ser:

1. **Innovadora**, desarrolla soluciones nuevas o creativas.
2. **Efectiva**, demuestra un impacto positivo y tangible sobre la mejora.
3. **Sostenible**, por sus exigencias sociales, económicas y medioambientales pueden mantenerse en el tiempo y producir efectos duraderos.
4. **Replicable**, sirve como modelo para desarrollar políticas, iniciativas y actuaciones en otros lugares.”<sup>1</sup>

El Estudio de Convivencia promovido por el Departamento de Convivencia e Integración de la Dirección General de la Inclusión Social del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Madrid se ha realizado sobre el análisis de **86 Buenas Prácticas** de Convivencia presentadas. Para esta guía, por un lado, se ha recibido documentación de los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos Municipales y por otro de varios Departamentos de esta misma Área de Gobierno.

Todos los Departamentos recibieron desde el Área un formulario para que expusieran las Buenas Prácticas de desarrollo comunitario orientadas a la mejora de la convivencia que se realizaran en los diferentes contextos y Distritos.

<sup>1</sup> <https://www.educacionyfp.gob.es/dctm/cee/encuentros/buenapractica.pdf?documentId=0901e72b815f9789>

Prácticas  
de  
Convivencia

Desde los Departamentos de Servicios Sociales de los 21 Distritos se presentaron 51 Buenas Prácticas. De todas ellas, ha habido un total de 18 proyectos enfocados al desarrollo comunitario y la convivencia de manera general, 7 dirigidas a la mediación vecinal y 6 orientadas a la mejora del trabajo en red a través de Mesas. Así mismo, se recibieron diversos programas que se dirigen a colectivos específicos, 5 de ellos a Mayores y 7 a la Infancia y Juventud. Por otro lado, de manera individual, hay Buenas Prácticas que abordan la diversidad funcional, la salud mental, el voluntariado, la familia y la población de etnia gitana.

El Departamento de Prevención del Riesgo social de la Infancia y la Adolescencia mandó 3 proyectos que atienden a la Juventud, la Mujer y la Igualdad y el desarrollo comunitario intercultural.

Desde el Departamento de Igualdad y Diversidad se enviaron un total de 23 Buenas Prácticas repartidas entre todos los Distritos que cuentan con Espacios de Igualdad. Todos sus proyectos van dirigidos a la ciudadanía en general, con actuaciones centradas en la mujer y encaminadas a conseguir la igualdad real entre mujeres y hombres. Encontramos Buenas Prácticas que atienden a las historias de vida y relatos feministas, la soledad no deseada, el medioambiente, el desarrollo comunitario y las redes vecinales orientadas al género, la migración y el racismo, el arte (radio, literatura), el urbanismo feminista, la investigación feminista, la diversidad funcional, la enfermedad mental, las violencias machistas y las nuevas tecnologías.

La Dirección general de Mayores presentó 2 Buenas prácticas dirigidas al colectivo de Mayores para mejorar su cotidianidad y las de sus familias a través del Departamento de Centros de Día y Residenciales y 1 Buena Práctica intergeneracional dirigida a Jóvenes y Mayores creando nuevos espacios de relación a través del Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo.

Se han catalogado 25 prácticas comunitarias a partir de su sistematización, sus resultados, su replicabilidad y, en su caso, el enfoque de género. Para la selección de las mismas se ha realizado una clasificación y catalogación basada en **5 dimensiones principales anteriormente referidas** (Innovación, Efectividad, Sostenibilidad, Transferencia e Impacto) y **2 dimensiones secundarias** (Participación/agentes y temáticas de actuación). Las 5 dimensiones principales se evaluaron en una escala del **1 al 5**, siendo el 1 el peor valorado y el 5 el mejor valorado. Las dos dimensiones secundarias se evaluaron en una escala del **1 al 3**, siendo el 1 el peor valorado y el 3 el mejor valorado.<sup>1</sup>

---

1 *Para determinar las dimensiones y los indicadores se han tomado como referencia los siguientes artículos:*  
<https://www.educacionyfp.gob.es/dctm/cee/encuentros/buenapractica.pdf?documentId=0901e72b815f9789>  
[https://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/excelencia/PROC\\_IDENT\\_BBPP\\_MSSSI.pdf](https://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/excelencia/PROC_IDENT_BBPP_MSSSI.pdf)  
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56726350013.pdf>  
[http://www.mercops.org/Vigentes/115.BP\\_Evaluacion.pdf](http://www.mercops.org/Vigentes/115.BP_Evaluacion.pdf)

Los indicadores para evaluar la **innovación** han sido la utilización de diversas metodologías de participación comunitaria y la participación de nuevas figuras sociales en la Buena Práctica. La escala de evaluación fue la siguiente:

1. En la práctica no hay aplicación de diversas metodologías de participación comunitaria ni participación de nuevas figuras sociales.
2. En la práctica no hay aplicación de metodologías de participación comunitaria pero sí hay participación de varias nuevas figuras sociales.
3. En la práctica hay aplicación de diversas metodologías comunitarias, pero no hay participación de nuevas figuras sociales.
4. En la práctica se aplican algunas metodologías de participación comunitaria o hay participación de alguna nueva figura social.
5. En la práctica se aplican varias metodologías de participación comunitaria y hay participación de varias nuevas figuras sociales.

Para medir la **efectividad** se contó con indicadores como la descripción de objetivos y métodos de evaluación y la exposición de la evaluación de esos objetivos y su cumplimiento. La escala de evaluación fue la siguiente:

1. No existen objetivos descritos o métodos de evaluación propuestos. Los/las diseñadores/as de la práctica no comentan ningún efecto en el Distrito tras el desarrollo de la práctica.
2. No existen objetivos descritos o métodos de evaluación propuestos. Los/las diseñadores/as de la práctica comentan al menos algunos efectos positivos en el Distrito.
3. Existen objetivos descritos o métodos de evaluación propuestos. Los/las diseñadores/as de la práctica muestran unos resultados mínimos o insignificantes.
4. Existen objetivos descritos o métodos de evaluación propuestos. Los resultados de la evaluación muestran que al menos algunos o parte de los objetivos se han logrado
5. Existen objetivos descritos o métodos de evaluación propuestos. Todos o la mayoría de los objetivos se han logrado.

La **sostenibilidad** se midió a través de la permanencia de la Buena Práctica en el tiempo con la escala de evaluación:

1. La Buena Práctica se ha desarrollado durante menos de un año.
2. La Buena Práctica se ha desarrollado entre 1-2 años
3. La Buena Práctica se ha desarrollado entre 2-3 años
4. La Buena Práctica se ha desarrollado entre 3-4 años
5. La Buena Práctica se ha desarrollado durante más de 5

La **transferencia** contó con indicadores como la posibilidad de transferencia de la Buena Práctica a otros contextos y la evaluación de las necesidades de los recursos utilizados. La escala de evaluación fue la siguiente:

1. La práctica está diseñada para necesidades muy concretas en un contexto socio-cultural muy definido y no conocemos ningún otro contexto en el que se hubiera implementado la práctica o alguna adaptación de ésta. La práctica requiere importantes recursos personales y materiales.

2. La práctica está diseñada para necesidades muy concretas en un contexto socio-cultural muy definido y no conocemos ningún otro contexto en que se hubiera implementado la práctica en concreto o alguna adaptación. La práctica no requiere de recursos personales o humanos especiales.
3. La práctica está diseñada con objetivos pertinentes pero generalizables a diversos contextos. No conocemos ningún otro contexto en que se hubiera implementado la práctica en concreto o alguna adaptación de la misma. La práctica requiere importantes recursos personales y materiales.
4. La práctica está diseñada con objetivos pertinentes pero generalizables a diversos contextos. Conocemos otros contextos que han implementado prácticas similares de forma eficaz. La práctica requiere recursos personales o materiales especiales.
5. La práctica está diseñada con objetivos pertinentes pero generalizables a diversos contextos. Conocemos otros contextos que han implementado prácticas similares de forma eficaz. La práctica no requiere recursos personales o materiales especiales.

Para medir el **impacto** se utilizaron los siguientes indicadores: cantidad de personas y de lugares y diversidad de población a la que ha llegado la Buena Práctica y la escala de evaluación fue:

1. Ha llegado entre 50 y 100 personas al año, en un barrio del Distrito y/o se trabaja con 1 colectivo.
2. Ha llegado entre 50 y 100 personas al año, en uno o varios barrios del Distrito y/o se trabaja con al menos 3 o más colectivos.
3. Ha llegado entre 100-500 personas al año, en varios barrios del Distrito y se trabaja con varios colectivos.
4. Ha llegado entre 500 y 1000 personas al año, en varios barrios del Distrito y se trabaja con varios colectivos.
5. Ha llegado a más de 1000 personas al año, se trabaja en todos los barrios del Distrito con toda la diversidad de la ciudadanía.

Dentro de las dimensiones secundarias, la **participación de los agentes** se midió a través de la cantidad y tipo de agentes involucrados en la Buena Práctica, siendo la escala de evaluación:

1. Solo participan en la práctica un grupo de agentes: administración autonómica, administración local, administración distrital, recursos técnicos de la administración, recursos técnicos de entidades sociales, ciudadanía organizada y ciudadanía no organizada.
2. Participan en la práctica dos o más grupos de agentes: administración autonómica, administración local, administración distrital, recursos técnicos de la administración, recursos técnicos de entidades sociales, ciudadanía organizada y ciudadanía no organizada.
3. Participan en la práctica todos los grupos de agentes: administración autonómica, administración local, administración distrital, recursos técnicos de la administración, recursos técnicos de entidades sociales, ciudadanía organizada y ciudadanía no organizada.

Las **temáticas de actuación** se midieron en base a la cantidad de temáticas de actuación que aborda la Buena Práctica con la siguiente escala de evaluación:

1. La Buena Práctica aborda menos de 4 temáticas de actuación.
2. La Buena Práctica aborda entre 4-8 temáticas de actuación.
3. La Buena Práctica aborda 8 o más temáticas de actuación.

Una vez establecidos estos criterios de evaluación cuantitativa, las Buenas Prácticas que iban llegando desde los diferentes departamentos se iban analizando, clasificando y catalogando. Así mismo se realizó una entrevista con las jefas de Departamento de Servicios Sociales para profundizar sobre la información recibida.

Las 25 Buenas Prácticas que se exponen en esta guía han sido seleccionadas a través de este análisis cuantitativo teniendo en cuenta que hubiera representación de todos los Departamentos y Distritos que enviaron proyectos y variedad temática.

La guía de Recursos de Convivencia ha sido promovida por el Departamento de Convivencia e Integración de la Dirección General de la Inclusión Social del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Madrid y desarrollada por la asociación La Rueda en colaboración con los Departamentos de Servicios Sociales de los 21 Distritos de Madrid y los Departamentos del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.









1

# Proyecto de Intervención Social Comunitaria

## **Distrito:**

Centro.

## **Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito centro.  
Departamento de Servicios Sociales Sociales.

## **Temáticas de Actuación:**

Salud, Empleo, Digital, Cultura, Participación, Deportes, Diversidad, Educación, Convivencia, Medioambiente, Igualdad, Espacios Públicos, Interculturalidad.

## **Población a la que se dirige:**

Ciudadanía general. Población intergeneracional e intercultural. Técnicos y profesionales.  
Colectivos específicos como: población gitana, comunidad de Bangladés y comunidad de África subsahariana.

## **Organizaciones que colaboran:**

Recursos públicos y privados: Agencia para el Empleo, Agentes tutores- Policía Municipal, Programa de Intervención y Atención a Homosexuales y Transexuales (PIAHT), Samur Social, Departamento de Educación, Participación Infanto- juvenil, Oficina de Empleo, Oficina de Información Juvenil (OIJ), Dinamización Vecinal, , 2 Equipos de Mediación y Orientación, Agente de Igualdad, Centro de Apoyo a las Familias (CAF), Centro de Atención a la Infancia (CAI), 4 Centros Públicos de Infantil y Primaria (CEIP), 4 Institutos de Enseñanza Secundaria (IES), 6 Colegios concertados/ privados, una Escuela infantil concertada/ privada, Centro de Participación e Integración de Inmigrantes (CEPI), 4 Centros de Salud, 2 Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc), Centro de Día, una Clínica, Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS), Centro de Integración, Centro de Educación de Personas Adultas (CEPA), 49 asociaciones/entidades sociales.



## Finalidad:

Facilitar y desarrollar la intervención social comunitaria en el marco de los servicios sociales del Distrito Centro, introduciendo de forma transversal la igualdad de género.

## Objetivos:

- Impulsar el trabajo en red entre los distintos agentes del Distrito
- Favorecer la cohesión social a través de espacios de encuentros entre entidades sociales y vecinos/as del Distrito.
- Potenciar la organización de la comunidad a través de instrumentos que contribuyan a movilizar sus recursos para dar respuesta a necesidades y demandas del propio territorio.
- Potenciar la organización de la comunidad, facilitando los instrumentos necesarios que contribuyan a movilizar sus recursos para dar respuesta a sus propias necesidades y demandas en su mismo territorio.
- Mantener actualizado el diagnóstico comunitario de necesidades sociales del Distrito.
- Mantener actualizado el diagnóstico comunitario de necesidades sociales del Distrito: estudio y análisis, tanto de las fuentes de datos objetivas, como de la percepción vecinal.
- Captar y analizar los cambios sociales estructurales que se producen en la comunidad y ajustar las actuaciones a los mismos.
- Contribuir a disminuir la desigualdad de género en el Distrito.

## Descripción de la experiencia:

Se trabaja desde una estructura de trabajo en red a través de Mesas . Se utiliza el diagnóstico permanente y consensuado para diseñar acciones mediante proyectos y actividades.



## Grupo Comunitario Red Viva

### **Distrito:**

Villa de Vallecas.

### **Temáticas de Actuación:**

Salud, Empleo, Digital, Cultura, Participación, Deportes, Diversidad, Educación, Convivencia, Medioambiente, Igualdad, Violencia de género.

### **Población a la que se dirige:**

Técnicos y profesionales.  
Población general.

### **Organización Promotora:**

Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género.

### **Organizaciones que colaboran:**

Recursos públicos y privados: Espacio de Igualdad María Moliner, Agente de Igualdad, Centro de Apoyo a las Familias (CAF), 2 Centros Atención Salud Mental, Centro Juvenil, Centro Municipal de Salud Comunitaria (CMSc), Centro Salud, Oficina de Empleo, Oficina de Información Juvenil (OIJ), 6 asociaciones/entidades sociales.

## Finalidad:

Contribuir al desarrollo comunitario, en el Distrito de Villa de Vallecas, a través del trabajo en red de entidades sociales con el fin de crear un espacio de intercambio que incida en la población del Distrito de forma transformadora y positiva.



## Objetivos:

- Crear un espacio de encuentro, intercambio y coordinación para trabajar de forma integral e interdisciplinar.
- Desarrollar un trabajo interno de reflexión sobre el Distrito.
- Apoyar y visibilizar el tejido asociativo de Villa de Vallecas.

## Descripción de la experiencia:

Red Viva ha desarrollado gran diversidad de actividades como una guía de recursos comunes del Distrito Villa de Vallecas, la presentación de los diferentes servicios de las entidades participantes en la red y la participación en campañas de sensibilización a través de la puesta en práctica de actividades comunes en los diferentes espacios de las entidades participantes en la red como el día Internacional contra la violencia de género, el día Internacional de las mujeres y el día contra el VIH.

Así mismo se han llevado a cabo diferentes formaciones como formación en Interculturalidad, en perspectiva de género y en intervención social desde la perspectiva de las fuerzas y sobre soledad no deseada.

En esta Red Viva tienen gran importancia los encuentros vecinales y el fomento de la participación de asociaciones vecinales.



# REDARGANZUELA

3

**Distrito:**

Arganzuela.

**Temáticas de Actuación:**

Salud, Empleo, Participación,  
Diversidad, Educación, Convivencia,  
Intervención Comunitaria.

**Población a la que se dirige:**

Ciudadanía en general.

**Organizaciones que colaboran:**

Asociaciones vecinales, asociaciones  
de comercio justo y foros.

Arganzuela



## Finalidad:

Construir trabajo en red de las entidades públicas y sociales que desarrollan intervención social grupal y comunitaria en el Distrito para transformar y gestionar la convivencia y la participación ciudadana.

## Objetivos:

- Conocer las necesidades de la población inmigrante y autóctona.
- Integrar actuaciones y programas a las necesidades de esta población para su integración.
- Favorecer la implicación de la población en un proceso de participación para la resolución de sus propias problemáticas.
- Empoderar a la sociedad civil del Distrito.
- Fomentar la participación de la población de las asociaciones a través de la potenciación de los recursos existentes, la estimulación de la formación del tejido asociativo, la formación continua de las entidades participantes y la innovación en nuevas tecnologías de comunicación.

## Descripción de la experiencia:

La Redarganzuela ha conseguido unos objetivos comunes así como una unificación de criterios para la participación y convivencia vecinal. Gracias a esta red existe un conocimiento continuado y actualizado de las diferentes actuaciones de cada entidad.

Se realizan programaciones conjuntas o de cada entidad para el desarrollo de diversas actividades y proyectos como jornadas y actividades de convivencia intercultural, intergeneracional y de días señalados. Así mismo se desarrollan folletos informativos, mapeo de entidades y participación en las fiestas del Distrito.



4

# Mesa Comunitaria Jazmín

## **Distrito:**

Ciudad Lineal. Barrio Costillares.

## **Temáticas de Actuación:**

Salud, Empleo, Digital, Cultura, Participación, Deportes, Diversidad, Educación, Convivencia, Medioambiente.

## **Población a la que se dirige:**

Ciudadanía en General.

## **Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de Ciudad Lineal. Departamento de Servicios Sociales.

## **Organizaciones que colaboran:**

Recursos públicos y privados:  
Departamento de Servicios Sociales, 2 Espacios de Igualdad, Centro Municipal de Salud Comunitaria (CMSc), Centro de Día, Centro Integrado, Colegio, Centro de Apoyo a las Familias (CAF), 8 Centros Municipales de Mayores, 5 asociaciones/entidades sociales.



## Finalidad:

Proporcionar un espacio de coordinación de todas las entidades que intervienen en el barrio de Costillares, más en concreto en la zona de las viviendas sociales de la Calle Jazmín. La Mesa se articula en tres Mesas/Comisiones: Menores, Mayores e Igualdad y en cada una de las Mesas participa una trabajadora y una educadora social.



## Objetivos:

- Plantear y desarrollar estrategias que den respuesta a las necesidades detectadas en los diferentes sectores de la población.
- Impulsar actuaciones que supongan una mejora a nivel comunitario.
- Compartir un objetivo general entre las tres mesas/comisiones de Menores, Mayores e Igualdad.
- Elaborar propuestas dirigidas a cada colectivo.

## Descripción de la experiencia:

La Mesa Jazmín lleva varios años en intervención lo cual favorece una mejor convivencia de los vecinos del barrio (gitanos y payos). Desarrolla celebraciones como el día 25 noviembre: Día internacional de la Eliminación de la violencia contra la Mujer así como diferentes actividades intergeneracionales organizadas juntamente con el Colegio y Centro de Día y Centro de Mayores del barrio.

Además impulsa dos proyectos tras la observación de la problemática del barrio:

- El Programa de Acompañamiento Social a Personas Mayores, donde participa una Trabajadora Social contratada y una Trabajadora Social del Centro de Servicios Sociales que atienden la demanda presentada por los mayores e inician la intervención social con la prestación de recursos sociales.
- Servicio de Mediación Comunitaria.



# Programa ASPA en la Red de Recursos Comunitarios

5

## **Distrito:**

Arganzuela, Usera, Villaverde,  
Fuencarral, Villa de Vallecas.

## **Temáticas de Actuación:**

Empleo, Digital, Cultura, Participación,  
Diversidad, Educación, Convivencia.

## **Población a la que se dirige:**

Juventud.

## **Organización Promotora:**

Juntas Distritales del Ayuntamiento de  
Madrid.

## **Organizaciones que colaboran:**

Ayuntamiento de Madrid, Agencia para  
el Empleo, Entidades Sociales.

Arganzuela  
Villaverde  
Fuencarral  
Vallecas



## Finalidad:

Asistir a las comisiones, mesas y redes de participación ciudadana municipales, enmarcadas dentro de nuestro campo de actuación, intervención sociolaboral con jóvenes y adolescentes entre 12 y 23 años.

## Objetivos:

- Desarrollar acciones comunitarias y coordinaciones con los siguientes recursos o dispositivos especializados:
  - Mesas de empleo: Arganzuela, Usera, Villaverde, Vicálvaro.
  - Mesas de entidades de Cañada Real.
  - Foro técnico de personas sin hogar.
  - Red Escuelas de Segunda Oportunidad Madrid.
- Desarrollar actividades de continuidad, en donde el Programa ASPA tiene larga trayectoria y experiencia aportando valor diferenciado a la actuación comunitaria de cada Distrito.

## Descripción de la experiencia:

Participación en mesas de empleo: el Programa ASPA, pone a disposición de esta red comunitaria su experiencia sobre empleo juvenil y su situación actual, nuevos retos en la prospección, conocimiento del mercado laboral y puesta en común de estrategias para mejorar la empleabilidad de nuestra población diana.

Participación Mesas de entidades Cañada Real: puesta en común de las actividades y acciones a desarrollar por cada Programa que conforma la mesa para la población de Cañada Real.

Foro técnico de personas sin hogar: conocimiento de la situación y recurso de la red que trabaja con el colectivo de personas sin hogar.

Red E2O: facilitar a jóvenes de 15 a 29 años, sin empleo ni titulación, un modelo pedagógico original basado en una formación innovadora a través de itinerarios personalizados, un refuerzo en competencias básicas y laborales, experiencias prácticas en vinculación con el mundo empresarial, y un apoyo en demandas sociales con una especial atención a los más vulnerables.



## Centros Juveniles

6

### **Distrito:**

Chamberí, Tetuán, Fuencarral-El Pardo, Carabanchel, Villa de Vallecas.

### **Temáticas de Actuación:**

Salud, Empleo, Digital, Cultura, Participación, Deportes, Diversidad, Educación, Convivencia, Medioambiente, Violencia de Género.

### **Población a la que se dirige:**

Juventud.

### **Organizaciones que colaboran:**

Recursos públicos y privados: Policía Municipal, Policía Nacional, Área de Cultura, Madrid Destino, Distrito 21, Departamento de Voluntariado, Departamento de Educación, Área Delegada de Internacionalización y Cooperación, Área de Medio Ambiente, Europa Joven Madrid, Red Municipal de Información Juvenil, Red Regional de Información de la Comunidad Autónoma de Madrid, Madrid Salud, Servicio de Adicciones de Madrid Salud, Espacios de Igualdad, Cineteca Matadero, Mesas Técnicas de Juventud y Delitos de Odio, entidades docentes y asociaciones.

## Finalidad:

Proporcionar lugares de encuentro, de referencia, de comunicación y de participación para la población joven.



## Objetivos:

- Ofertar diferentes propuestas de utilidad para los jóvenes con edades comprendidas entre 14 y 30 años, que sean de su interés y que hagan del centro juvenil un espacio de encuentro y lugar de referencia, facilitando la integración de jóvenes.
- Establecer un marco de actividad, de carácter sociocultural y lúdico, que dinamice y dé sentido al tiempo libre.
- Contribuir al desarrollo y crecimiento personal de los adolescentes y jóvenes del municipio de Madrid, facilitando y promoviendo su socialización en un marco intercultural, con la adopción de actitudes y comportamientos de respeto y solidaridad, al hilo de su implicación en actividades grupales, de ocio y otras de carácter sociocultural.
- Dinamizar a los diferentes grupos de jóvenes de manera que todos se interrelacionen y se enriquezcan de la diversidad sociocultural existente.
- Promover actividades grupales que favorezcan la integración y participación de todos los asistentes.
- Garantizar una adecuada utilización de las instalaciones por la población juvenil que acuda al programa.
- Colaborar y relacionarse con los demás programas municipales dirigidos a la población joven de Madrid.
- • Propiciar la colaboración con otras entidades que programen actividades de juventud en los centros juveniles, con la supervisión y autorización del Departamento de Juventud.

## Descripción de la experiencia:

Se realizan proyectos como Bloquea el machismo, que cuenta con IX ediciones, Desmontando el racismo con IV ediciones y A todo color con III ediciones. Son proyectos desarrollados en los Centros juveniles junto a los jóvenes interesados, donde se invita a alumnado de los IES y centros educativos para trabajar de forma conjunta las consecuencias del racismo, la xenofobia, el machismo y LGTBIfobia, otorgando herramientas para identificarlo y prevenirlo.



# Programa de Apoyo a la Autonomía de Personas con Discapacidad

## **Distrito:**

Chamartín.

## **Temáticas de Actuación:**

Salud, Empleo, Digital, Cultura, Participación, Deportes, Diversidad, Educación, Convivencia, Medioambiente, Sensibilización, Visibilización

## **Población a la que se dirige:**

Ciudadanía en General y personas con discapacidad.

## **Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de Chamartín. Departamento de Servicios Sociales. Entidades del Distrito.

## **Organizaciones que colaboran:**

Recursos públicos y privados: Policía Nacional, Centro de Salud Mental, Centro Municipal de Salud Comunitaria (CMSc), 9 asociaciones/entidades sociales.

## Finalidad:

Dar una mayor visibilidad de la discapacidad en el Distrito contribuyendo a la sensibilización de la población general, así como incentivar la participación activa de las personas con discapacidad dentro del Distrito. Todo ello desde una óptica de trabajo comunitaria e interdisciplinar.



## Objetivos:

- Mediar entre las personas con discapacidad y los recursos comunitarios para facilitar el acceso de estas a la oferta pública de actividades, gestiones administrativas, sanitarias, acompañamiento a rutas, etc.
- Realizar acciones, proyectos y campañas continuas de sensibilización en la comunidad sobre ocio e inclusión social de las personas con discapacidad.
- Fomentar la autodeterminación personal y la autogestión del grupo para que de manera progresiva se adquiera el mayor nivel de autonomía.
- Trabajar con las familias para dotarlas de herramientas que favorezcan el trabajo con sus familiares con discapacidad y estos/as puedan desarrollar las actividades de la vida diaria de forma autónoma.

## Descripción de la experiencia:

El Proyecto engloba diferentes áreas de intervención, como el respiro familiar de padres y tutores, el ocio activo de personas afectadas por discapacidad y la mesa de discapacidad del Distrito. La Mesa se reúne cada dos meses y desde ella se promueven las siguientes iniciativas:

**La Jornada anual** en conmemoración por el Día Internacional de las Personas con Discapacidad. Se desarrolla a través de una ponencia general, una mesa de buenas prácticas y otra de experiencias. Se han tratado las siguientes temáticas desde el 2012 hasta el 2021: Envejecimiento activo de las personas con diversidad funcional, Tejiendo ciudadanía, apostando por la diversidad, Miradas hacia el empleo: el valor de las capacidades, Educando para la diversidad, todos y todas ganamos, Innovaciones tecnológicas para la autonomía personal, Mujer + discapacidad = reto por la igualdad, Comunicando Capacidades. El uso del lenguaje en los medios de comunicación, Mi empleo, mi derecho, Discapacidad invisible: ser diferente, lo más natural, Nuevas tecnologías en relación con la discapacidad.

**Campañas informativas** para informar de recursos y prestaciones tanto de discapacidad como de dependencia.

**Programa de Apoyo a la Autonomía de Personas con Discapacidad** destinado a personas con discapacidad, independientemente del tipo y grado, así como a sus familias, vecinas y vecinos del Distrito.



8

# Programa de Mediación Social Intercultural

## **Distrito:**

Usera.

## **Temáticas de Actuación:**

Salud, Cultura, Participación, Diversidad, Educación, Convivencia.

## **Población a la que se dirige:**

Ciudadanía en general y colectivos vulnerables en situación o riesgo de exclusión social.

## **Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de Usera.  
Departamento de Servicios Sociales.

## **Organizaciones que colaboran:**

Recursos públicos y privados:  
Departamento de Servicios Sociales, profesionales de diferentes áreas: Educación, Salud, Cultura, Igualdad, entidades sociales del Distrito, asociaciones vecinales y colectivos de inmigrantes.



## Finalidad:

Favorecer la convivencia social e intercultural en el Distrito, la integración social, la promoción comunitaria, el encuentro intergeneracional y la igualdad de oportunidades impulsando la participación, el diálogo y actitudes de respeto, así como identificar y analizar los factores que afectan a la convivencia en los barrios, generando propuestas de intervención.



## Objetivos:

- Prevenir e intervenir en la resolución de conflictos interpersonales, vecinales y comunitarios a través de la mediación social intercultural.
- Sensibilizar a los vecinos/as del Distrito sobre el proceso de las migraciones.
- Promover la convivencia intercultural y la no violencia.
- Construir acciones y proyectos interculturales compartidos con los agentes sociales y la red asociativa. Fomentar acciones que contribuyan al reconocimiento del valor de la diversidad cultural.
- Potenciar la participación de los diferentes colectivos sociales en las actividades y acontecimientos públicos del Distrito.
- Prevenir y actuar en situaciones conflictivas por el inadecuado uso de los espacios públicos. Facilitar el acceso a los recursos públicos y privados a la población migrante del Distrito que se encuentre en situación de desventaja social por falta de información o por problemas de comunicación por desconocimiento del idioma.
- Crear un espacio de convivencia común, donde estereotipos, prejuicios y actitudes de intolerancia no tengan cabida.

## Descripción de la experiencia:

Todas las actividades favorecen la convivencia y la cohesión social del Distrito, incluyen en su programación la perspectiva de género y se estructuran en un trabajo coordinado con todos los agentes sociales que intervienen en la mejora de la convivencia.

- Información y asesoramiento: apoyo y mediación lingüística y acompañamiento a recursos sociales, mediante intervención individual y la realización de talleres grupales informativos y de sensibilización.
- Intervención socio comunitaria, a través de la campaña desmontando tópicos racistas.
- Mediación comunitaria y mediación vecinal, en los espacios en los que se detecten conflictos interpersonales, vecinales y comunitarios.
- Sensibilización y promoción de la cultura, mediante talleres para el conocimiento de diferentes culturas, encuentro y participación.
- Participación y promoción del asociacionismo, mediante la participación activa en los espacios propuestos por las entidades sociales y las diferentes mesas y asociaciones del Distrito.



9

# Mesa de coordinación de ASP con salud mental

**Distrito:**

Hortaleza.

**Temáticas de Actuación:**

Salud y Convivencia.

**Población a la que se dirige:**

Ciudadanía en General.

**Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de Hortaleza. Departamento de Servicios Sociales.

**Organizaciones que colaboran:**

Servicio de Salud Mental,  
Empresa ayuda a domicilio.

Hortaleza



## Finalidad:

Favorecer un espacio de coordinación interinstitucional entre Servicios Sociales y Salud Mental.

## Objetivos:

- Proporcionar atención integral a las personas destinatarias de los diferentes dispositivos.
- Facilitar la permanencia de los usuarios en su entorno y domicilio.
- Detectar posibles necesidades de atención desde los diferentes recursos.
- Facilitar Diseños de Intervención Social.
- Coordinar y crear red entre los distintos recursos del Distrito.
- Intercambiar experiencias formativas entre los profesionales de los servicios.

## Descripción de la experiencia:

Realizar una coordinación de casos entre los servicios públicos de Servicios Sociales y Salud Mental, así como intercambiar experiencias y sesiones formativas entre los profesionales de los servicios. Se dan reuniones mensuales de coordinación en las que hay una presentación y análisis de las necesidades detectadas de las personas usuarias y una búsqueda de propuestas de intervención. Se elabora un diseño de intervención asignando tareas entre los diferentes servicios que realizan un seguimiento.



# Cuidemos Vallecas

**Distrito:**

Puente de Vallecas.

**Temáticas de Actuación:**

Participación, Diversidad, Educación, Convivencia, Medioambiente, Servicios Sociales.

**Población a la que se dirige:**

Ciudadanía en General.

**Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito Puente de Vallecas. Departamento de Servicios Sociales.

**Organizaciones que colaboran:**

Recursos públicos y privados: Agencia para el Empleo, asociaciones vecinales, organizaciones ciudadanas, Centros Municipales de Mayores, AMPAS, consejos escolares y comercios locales.

## Finalidad:

Dar respuesta a alguna de las actuaciones requeridas por vecinos y vecinas a través de un único programa de intervención comunitaria, compuesto de varios proyectos de desarrollo social todos los cuales deben incidir de forma inequívoca en los objetivos perseguidos de inclusión social y desarrollo, cubriendo la atención de los diferentes sectores en función de sus edades, sin perder de vista a la población general de los barrios objetos de intervención.



## Objetivos:

- Promover una cultura ciudadana para que se asuma que los espacios públicos son de toda la ciudadanía.
- Mejorar sustancialmente el estado de las vías públicas y los jardines de Vallecas, mediante la coordinación de la implicación ciudadana con las actuaciones dirigidas por el Departamento Municipal de limpieza de espacios públicos.
- Promover buenas prácticas ciudadanas en el cuidado del entorno y la convivencia vecinal.
- Promover el voluntariado medioambiental en el Distrito.
- Mejorar el conocimiento ciudadano de las actividades municipales en el ámbito de la limpieza viaria y el mantenimiento de parques y jardines.
- Implicar a la ciudadanía en el cuidado de la ciudad, a través de la sensibilización y participación ciudadana.
- Reforzar canales de comunicación bidireccionales entre el ayuntamiento y la ciudadanía.

## Descripción de la experiencia:

Se da información ambiental y comunicación ciudadana, así como se llevan a cabo actividades socioeducativas, de sensibilización y fomento de la participación, dinamización grupos de trabajo, diseño de material divulgativo y actividades educativas, sensibilización y compromiso medioambiental. El impacto es positivo en cuanto al trabajo comunitario, campañas con comerciantes, heces caninas y otras, el trabajo en centros educativos y actividades en familia y campamento urbano con actividades en torno al medio ambiente.



# Encuentros - Desayunos en el Espacio de Igualdad con Mujeres Migrantes y Autóctonas

11

**Distrito:**

Tetuán.

**Temáticas de Actuación:**

Salud, Cultura, Participación,  
Diversidad, Convivencia, Igualdad,  
Prevención de violencias.  
Duelos migratorios de las mujeres.

**Población a la que se dirige:**

Mujeres.

**Organización Promotora:**

Espacio de Igualdad Hermanas  
Mirabal.

**Organizaciones que colaboran:**

2 asociaciones/entidades sociales.

Tetuán



## Finalidad:

Favorecer la convivencia entre las mujeres de distintos orígenes en el barrio de Tetuán.

## Objetivos:

- Generar un espacio de intercambio de experiencias vitales desde una perspectiva de género, antirracista e interseccional.
- Señalar y desmontar los discursos racistas y xenófobos.
- Generar redes de apoyo entre mujeres diversas.

## Descripción de la experiencia:

Este espacio está diseñado como lugar de encuentro para compartir las experiencias e historias de vida de las mujeres migrantes entre ellas y con las mujeres nacidas aquí, lo cual nos ayuda a eliminar estereotipos e ideas preconcebidas y a acercarnos y tejer redes entre nosotras. Hay una puesta en común de las diferentes experiencias migratorias dándose puntos de encuentro y reflexión al respecto, tanto de mujeres con diversos orígenes y mujeres autóctonas. Además, es un espacio de escucha y un lugar donde dar voz a las duras experiencias por las que atraviesan muchas mujeres, así como a historias llenas de valentía y resiliencia. Estas conversaciones han dado lugar al inicio de un cambio de mentalidad y de percepción respecto a las condiciones de vida y las diferentes situaciones de las mujeres migrantes y solicitantes de asilo. Se ha generado a su vez mirada crítica relativa a los comentarios y gestos cotidianos llenos de “micro-racismos” insertos en nuestra sociedad. También se ha dado una apertura a la diversidad cultural y a la inclusión como formas de mejorar la convivencia en el barrio.

Esta actividad iniciada en diciembre de 2018 con motivo del Día Internacional de las Personas Migrantes, es una actividad continuada en el tiempo hasta el inicio de la pandemia por COVID19, y que se ha retomado en octubre de 2021.



## Apoyo Social a Vecinos de Etnia Gitana

12

### **Distrito:**

Latina.

### **Temáticas de Actuación:**

Participación, Convivencia, Atención social en grupo.

### **Población a la que se dirige:**

Personas adultas, mayores, menores de etnia gitana con indicadores de riesgo de exclusión.

### **Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de Latina.  
Departamento de Servicios Sociales.

### **Organizaciones que colaboran:**

2 asociaciones/entidades sociales.

Latina



## Finalidad:

Proporcionar apoyo social grupal y comunitario a los vecinos de etnia gitana que se encuentran realojados en el Distrito de Latina, muchos de ellos por decisión institucional, que presentan situaciones de pobreza y dificultades severas de competencia social para interactuar socialmente con su entorno de forma positiva. Estas personas reciben atención individual en los Centros de Servicios Sociales y han acordado la participación en actividades grupales y comunitarias que mejoren sus expectativas de integración social.



## Objetivos:

- Adquirir conocimientos básicos en el área del lenguaje, matemáticas especialmente, además de contenidos de Geografía e Historia.
- Promover la adquisición y el desarrollo de habilidades sociales que les permitan interactuar socialmente de forma positiva.
- Desarrollar estrategias que faciliten y promuevan la inserción social y laboral, facilitando el conocimiento de nuevas tecnologías a hombres y mujeres pertenecientes a minorías étnicas.
- Generar un espacio de participación abierto que promueva la comunicación intercultural.
- Facilitar apoyo a las mujeres con cargas familiares de tal forma que puedan acudir a sesiones de tipo grupal.
- Facilitar el conocimiento de las nuevas tecnologías y relacionarlo con la adquisición de habilidades que favorezcan el empleo.
- Desarrollar en los/las menores habilidades personales y habilidades sociales que favorezcan la maduración, su autoestima y autoconocimiento.

## Descripción de la experiencia:

Las principales actividades que se desarrollan son: el taller para grupos de población femenina, el taller para grupos de población menor de edad, el taller de mejora de habilidades lecto- escritura y cálculo matemático básico y el taller de actividades para grupos de población masculina.

Los resultados obtenidos se ajustan a los previstos en el PPT teniendo en cuenta, además, que fue necesaria la adecuación de las actividades a entornos digitales, semipresenciales y presenciales como consecuencia de la Pandemia COVID19 desde marzo de 2020.



# Prevención y Mediación en Conflictos

13

**Distrito:**

Villaverde.

**Temáticas de Actuación:**

Convivencia, Mediación.

**Población a la que se dirige:**

Ciudadanía en general.

**Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de Villaverde. Departamento de Servicios Sociales.

**Finalidad:**

Promover la participación ciudadana y el ocio saludable, tanto en los espacios públicos como en las comunidades de vecinos/as a través de una acción mediadora.

## Objetivos:

- Sensibilizar en el ámbito comunitario acerca de la necesidad de uso de la mediación para la prevención, identificación y resolución de conflictos y las relaciones vecinales.
- Detectar los líderes naturales de los barrios y de las comunidades e implicar a los mismos como agentes de cambio social.
- Contribuir al establecimiento de relaciones de convivencias óptimas y adecuadas entre la población en general en el marco territorial, residencial y vecinal del Distrito.
- Potenciar la participación de todos los vecinos y vecinas, en las actividades, acontecimientos y proyectos comunitarios de los barrios, asociaciones vecinales, entidades sociales y locales, etc. Fortalecer la cohesión social desde un plano de igualdad de oportunidades.
- Intervenir en la resolución de conflictos que surjan en los parques, espacios y equipamientos públicos, así como de las comunidades vecinales.
- Promover que las personas que han sufrido algún tipo de agresión, robo, etc. lo denuncien por los procedimientos ordinarios.
- Realizar el acompañamiento en las situaciones de conflicto . Facilitar habilidades y destrezas en el contexto de las interacciones vecinales.
- Colaborar con los técnicos municipales de Servicios Sociales, proyectos promovidos por el Departamento y con el resto de las entidades de los barrios en la solución de los conflictos.



## Descripción de la experiencia:

En el programa de prevención y mediación en conflictos existe una actualización del diagnóstico sobre la situación de convivencia social de Villaverde en el marco del Plan de Convivencia, Cohesión Social y Seguridad del Distrito teniendo en cuenta la perspectiva de género y las diferentes posiciones sociales de mujeres y hombres. También se realiza un diseño de intervención mediadora para cada uno de los barrios del Distrito, atendiendo las peculiaridades de los mismos, realizando una mayor incidencia en aquellas zonas donde sea más necesario el recurso, con el fin de optimizar la intervención, complementándose con el resto de los recursos sociales del Distrito y con los procesos de desarrollo comunitario existentes en los barrios.

Se llevan a cabo intervenciones en la resolución a los conflictos a través de la acción mediadora a nivel individual y de colectivos de convivencia. Así como se promueve la participación de grupos de vecinos y vecinas, prestando apoyo y formación a nivel individual y grupal a los líderes naturales de los diferentes grupos, colectivos y comunidades como agentes sustentadores de la convivencia.

Por otro lado, se crean dos Puntos de Mediación en los que los vecinos recibirán información sobre las situaciones en las que procede la acción mediadora, clarificando que hechos constitutivos de delito, no son objeto de mediación, al igual que las situaciones que ya están judicializadas, o las situaciones de conflicto intrafamiliar.

Por último se desarrolla un programa de actividades comunitarias, lúdico-culturales, deportivas, dando lugar a contextos de encuentro para fomentar la sensibilización y la convivencia, desde la integración y la igualdad de oportunidades entre toda la población que conforma los barrios.



14

# Observatorio de Género

**Distrito:**

Usera.

**Temáticas de Actuación:**

Igualdad de género, Prevención de violencia de género.

**Población a la que se dirige:**

Ciudadanía en general, Técnicos y profesionales, Mujeres.

**Organización Promotora:**

Espacio de Igualdad Berta Cáceres.

**Organizaciones que colaboran:**

Entidades que forman parte de la Mesa de Género de Usera, Colectivos feministas del Distrito, IES Pradolongo.

USERA

## Finalidad:

Crear una red para la Igualdad de Género y el trabajo colectivo dentro de un marco de trabajo comunitario. El Observatorio de Género basa su trabajo en una metodología de investigación-acción participativa y lo conforma un grupo motor de profesionales y vecinas del Distrito. Es un grupo vivo, abierto a la incorporación de nuevas personas y/o colectivos o recursos. Se convierte, así, en un espacio de sensibilización comunitaria permanente, promoviendo la participación en el mismo no sólo de entidades del Distrito, sino de vecinas y vecinos (tanto en las reuniones del Grupo Motor como en el desarrollo de coloquios, grupos de discusión y acciones de sensibilización en red).



## Objetivos:

- Tomar el pulso a la realidad de igualdad/desigualdad y violencia machista que existe en el Distrito de Usera.
- Articular actividades de sensibilización comunitaria en red con tejido asociativo y ciudadanía de forma permanente.

## Descripción de la experiencia:

En febrero de 2019 se inició el proceso de creación del Observatorio de Género impulsado por el Espacio de Igualdad, como herramienta para tomar el pulso a la realidad de igualdad/desigualdad y violencia machista que existe en el Distrito de Usera, elaborando un primer análisis y recogiendo propuestas para posteriormente poder planificar acciones específicas que den respuesta al diagnóstico generado. A partir de sesiones formativas al grupo motor, se definieron indicadores de estudio para hacer una posterior recogida de datos a diferentes mujeres y hombres de diferentes colectivos de población en relación a cuatro ejes: Necesidades de las mujeres y potencialidades, Seguridad, Participación y Percepción de Igualdad/ Feminismos. A partir de lo recogido, se fueron realizando propuestas de acciones en red y de carácter comunitario que dieran respuesta a las necesidades detectadas, analizando su viabilidad y priorizando las que pudieran desarrollarse en las diferentes entidades y en el entorno comunitario a lo largo del año, de forma que pudiera transversalizarse el enfoque de género en la vida comunitaria del Distrito fuera de las acciones propias del 8 de marzo y 25 de noviembre. Como resultado del proceso de trabajo del Observatorio se llevaron a cabo dos actuaciones concretas:

1. El desarrollo de la Primera Feria de Igualdad de Usera (marzo de 2020) en la Plaza de la Asociación de Orcasitas, en la que, en los stands se incorporaban actividades relacionadas con las necesidades detectadas en los coloquios y grupos de discusión desarrollados desde el Observatorio (urbanismo con enfoque feminista, cuidados y vida en el centro, incorporación de hombres y niños/as en la reivindicación de la igualdad).
2. La formación en Nuevas Masculinidades y sus aplicaciones prácticas para la prevención de violencia de género en adolescentes y jóvenes en centros educativos y entidades. Ante la necesidad detectada en los coloquios realizados por el grupo motor del Observatorio de incorporar a hombres y niños en la lucha por la igualdad y cuestionar el modelo de masculinidad hegemónica, se inició una formación dirigida a profesionales del Distrito para la realización de talleres en el IES Pradolongo.



## Programa para la Mejora de la Convivencia

15

### **Distrito:**

Carabanchel. Barrio Alto de San Isidro.

### **Temáticas de Actuación:**

Salud, Empleo, Digital, Cultura, Participación, Deportes, Diversidad, Educación, Convivencia, Medioambiente.

### **Población a la que se dirige:**

Ciudadanía en General.

### **Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de Carabanchel. Departamento de Servicios Sociales.

### **Organizaciones que colaboran:**

Asociación de vecinos y otros agentes sociales del barrio.



## Finalidad:

Reducir el nivel de conflicto en espacios públicos y comunidades de vecinos del barrio y mejorar la convivencia vecinal.

## Objetivos:

- Favorecer la convivencia de los vecinos en la comunidad y posibilitar su integración en la misma.
- Intervenir en situaciones de conflicto.
- Educar en el buen uso de espacios comunes.
- Captar líderes naturales que puedan actuar como agentes de cambio.

## Descripción de la experiencia:

Se realiza mediación en conflictos vecinales e interculturales en espacios públicos. A través de la dinamización se promueve la participación e implicación de los vecinos en su comunidad. Así mismo, se fomenta el acercamiento de colectivos vulnerables o que están en riesgo de exclusión hacia la red de servicios sociales. Se actúa en el corazón del barrio desde un modular que implantó la EMVS. Tanto las actividades programadas, como el trabajo de los profesionales que intervienen, están teniendo muy buena aceptación por parte de los vecinos de la zona.



# Servicio de Apoyo a la Inclusión Social

# 16

## **Distrito:**

San Blas- Canillejas.

## **Temáticas de Actuación:**

Empleo, Digital, Participación,  
Convivencia.

## **Población a la que se dirige:**

Ciudadanía en general.

## **Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de San  
Blas-Canillejas. Departamento de  
Servicios Sociales.

## **Organizaciones que colaboran:**

Asociaciones y entidades sociales del  
Distrito.

San Blas  
Canillejas



## Finalidad:

Ofrecer acciones dirigidas a la potenciación de la inclusión social de población adulta (menores de 65 años derivadas desde los Centros de Servicios Sociales) residente en el Distrito San Blas-Canillejas. Su objetivo es prevenir la exclusión social mediante la ejecución de acciones de tipo preventivo, reparador y rehabilitador con personas en riesgo de exclusión social, de manera que se les faciliten medios para que puedan mejorar sus condiciones de vida y/o salir de esa situación. Las acciones se organizan adaptándose a las características de las personas participantes, incluyéndose medidas a corto, medio y largo plazo e implementándose a nivel individual, grupal y comunitario.



## Objetivos:

### INDIVIDUALES

- Acompañar a personas en exclusión social mediante el aprendizaje de habilidades básicas para el desenvolvimiento personal y social.
- Facilitar apoyo psicosocial a las personas beneficiarias.

### GRUPALES

- Realizar talleres para el desarrollo de diversas herramientas personales y sociales para cubrir las necesidades de los participantes y mejorar la convivencia en el Distrito.

### COMUNITARIOS

- Captar, orientar e intervenir de manera socioeducativa con jóvenes y adultos en medio abierto.
- Desarrollar actividades comunitarias en espacios públicos.
- Mediar en los conflictos que puedan surgir entre los y las vecinas del Distrito.

## Descripción de la experiencia:

Dentro de la intervención individual se realizan acompañamientos físicos a lugares y servicios que sean necesarios para el acceso de los/las beneficiarios/as a recursos que coadyuven a su bienestar. También se desarrollan gran diversidad de talleres grupales como: talleres de tecnologías de la información y la comunicación, talleres ocupacionales y socio laborales, talleres de promoción de la autonomía personal para el adecuado desenvolvimiento en tareas domésticas y de gestión económica cotidianas. Así mismo se realizan salidas y excursiones y se crean grupos específicos para dar soporte a las necesidades individuales y colectivas detectadas entre las personas beneficiarias del servicio. Por otro lado, están presentes las acciones de educación en calle, el desarrollo de actividades de participación y convivencia en el espacio público y la mediación de conflictos vecinales o particulares.

Además de todo esto existen tres líneas de participación específicas para las personas en riesgo de exclusión realizadas a través de profesionales expertos y bajo la supervisión de técnicos municipales: línea de promoción de la inclusión a través del deporte y la vida sana, línea de promoción de la inclusión a través de la música y la línea de promoción de la inclusión a través de la jardinería y los huertos urbanos.



17

# Red de Centros de Día Municipales para personas Mayores

## **Distrito:**

Todos los Distritos.

## **Temáticas de Actuación:**

Salud, Cultura, Participación, Diversidad, Convivencia.

## **Población a la que se dirige:**

Mayores.

## **Organización Promotora:**

Ayuntamiento de Madrid.

## **Organizaciones que colaboran:**

Comunidad de Madrid, Madrid Salud, todos los Distritos, Entidades del Sector.

Madrid



## Finalidad:

Prestar atención socio sanitaria preventiva y rehabilitadora y mejorar la calidad de vida de las personas mayores y sus familias facilitando la permanencia en su domicilio.

## Objetivos:

- Realizar periódicamente una valoración integral de carácter interdisciplinar de la situación personal y familiar.
- Ofrecer un servicio de aseo y cuidado personal.
- Ofrecer un servicio de alimentación y nutrición adecuado.
- Ofrecer un servicio de atención sanitaria y psicológica.
- Ofrecer un servicio de transporte adaptado.
- Ofrecer un servicio de apoyo a las familias cuidadoras.

## Descripción de la experiencia:

La red de Centros de Día para Mayores ofrece 4.700 plazas con un total de 100 Centros de Día Municipales y privados que asegura el servicio a todos los Distritos.

Se realizan actividades y se ofrecen recursos como la terapia y fisioterapia, alimentación y transporte adaptado.



# Proyecto de Educación Social con Mayores

18

**Distrito:**

Barajas.

**Temáticas de Actuación:**

Salud, Convivencia, Mediación, Autonomía personal, Prevención aislamiento social, Educación, Sociales.

**Población a la que se dirige :**

Mayores.

**Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de Barajas. Departamento de Servicios Sociales.

**Organizaciones que colaboran;**

Centros de Salud del Distrito - Empresas de Ayuda a Domicilio.

Barajas

## Finalidad:

Ofrecer una intervención integral con la persona mayor y su familia, informando sobre los recursos, ayudando a formular sus propios objetivos y apoyando en sus procesos de decisión, mediando con los profesionales y dentro del propio sistema familiar. Estimular la autonomía de la persona dentro y fuera de su domicilio y potenciar la utilización de recursos idóneos a sus necesidades, siendo un servicio complementario de la intervención de las trabajadoras sociales.



## Objetivos:

- Prevenir situaciones de deterioro que van unidas al proceso de envejecimiento y dependencia.
- Favorecer la permanencia de la persona mayor en su medio habitual.
- Abordar el impacto de la dependencia en el sistema familiar.
- Acompañar a las personas mayores en situación de vulnerabilidad en el proceso de tramitación de prestaciones sociales municipales.
- Promover una red de trabajo comunitario como vehículo para la detección de las posibles situaciones de soledad no deseada en el Distrito.
- Fomentar la participación de las personas más vulnerables, acercándolas a los C.M.M. y conectándolas con los recursos de su entorno.
- Mediar en conflictos familiares.
- Implementar la perspectiva de género en todas las áreas de trabajo (individual, grupal y comunitaria).
- Desarrollar un proyecto de Voluntariado, que apoye y complemente la intervención profesional, tanto con mayores autónomos como dependientes.

## Descripción de la experiencia:

El proyecto de Educación Social a mayores implica una mayor autonomía de la persona mayor en su domicilio (control de medicación y seguimientos desde el Centro de Salud, alimentación, higiene, etc.). También ofrece información y pautas saludables al cuidador/cuidadoras principales, sobre la situación de dependencia en la que se encuentra la persona mayor y el manejo de sus propias emociones y atiende a las necesidades individuales que presenta cada usuario/a. Así mismo ha dado pie a valorar el riesgo de los malos tratos y la violencia y a estimular el contacto social.



# Clima Escolar

19

**Distrito:**

Villa de Vallecas.

**Temáticas de Actuación:**

Diversidad, Educación, Convivencia.

**Población a la que se dirige :**

Menores. Profesorado. Familias.

**Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de Villa de Vallecas. Departamento de Servicios Sociales.

**Organizaciones que colaboran;**

Colegios e Institutos públicos del Distrito Villa de Vallecas.

VALLECCAS

## Finalidad:

Organizar y ejecutar actividades con el objetivo de prevenir el absentismo y mejorar el clima social en el contexto escolar. Dichas actividades se realizarán durante el período lectivo de forma puntual y rotativa en los diferentes centros y/o en periodo no lectivo, centrándose en el desarrollo de actuaciones encaminadas a educar en habilidades sociales y en la resolución de conflictos.



## Objetivos:

- Proporcionar estrategias de resolución de conflictos.
- Educar en igualdad de género y oportunidades.
- Facilitar mecanismos de sostenibilidad social.
- Potenciar una mejora en las relaciones interpersonales facilitando un clima escolar positivo.
- Desarrollar las competencias emocionales de los menores y su capacidad de autorregulación.
- Favorecer la empatía, la tolerancia y el intercambio cultural.
- Prevenir la aparición de conflictos entre el alumnado fomentando la cohesión en el entorno escolar.

## Descripción de la experiencia:

Este programa se lleva a cabo a petición de los Centros Educativos del Distrito para la mejora del clima escolar potenciando las relaciones interpersonales y la convivencia escolar. Está integrado dentro del plan de convivencia del centro y se adapta a las necesidades particulares. El equipo de profesionales que desarrolla el proyecto (un equipo multidisciplinar compuesto por dos psicólogas y dos educadores/ras sociales), son referente en el centro escolar, tanto con el alumnado como con el profesorado.

Gran parte del trabajo del programa se basa en la realización de intervenciones grupales en aula y apoyo en las sesiones de recreo y patio de comedor. Por otro lado, se lleva a cabo atención individualizada con casos concretos y a petición del centro educativo.

Además, se llevan a cabo intervenciones con profesorado mediante reuniones grupales ofreciendo un espacio de comunicación, asesoramiento y tutorías individuales analizando casos o situaciones concretas, aportando herramientas de intervención para actuar ante situaciones conflictivas que puedan surgir.

Se ha conseguido una mejora de la convivencia y desarrollo de estrategias que han potenciado y optimizado el clima entre los escolares como en el resto de la comunidad educativa.



# Convive

20

**Distrito:**

Todos los Distritos de Madrid.

**Temáticas de Actuación:**

Convivencia, Cultura, Participación, Educación.

**Población a la que se dirige :**

Mayores y Jóvenes.

**Organización Promotora:**

Dirección General de Mayores.

**Organizaciones que colaboran;**

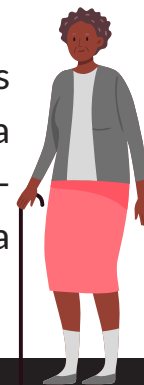
Asociación social y 7 Universidades madrileñas.

Madrid



## Finalidad:

Potenciar las relaciones intergeneracionales entre personas mayores de 65 años y estudiantes que cursen estudios universitarios, en un clima de convivencia solidaria, para compartir no sólo la vivienda, sino conocimientos, experiencias o emociones, en el seno de una relación de ayuda mutua.



## Objetivos:

- Ofrecer compañía a personas mayores que sufren de soledad, evitando el aislamiento y fomentando su participación social y sentimiento de utilidad.
- Facilitar alojamiento a estudiantes que cursen estudios universitarios que, por problemas económicos, posiblemente, no podrían completar sus estudios sin la solidaridad de las personas mayores.
- Prestar ayuda a la persona mayor mediante el acompañamiento a diversas gestiones, o en la realización de tareas cotidianas, en las que pueda tener dificultades.
- Permitir que la persona estudiante, vulnerable por la lejanía de sus familiares, disponga de un marco de convivencia familiar, en el que cuente con el apoyo, e incluso afecto, de la persona mayor.

## Descripción de la experiencia:

El programa es una iniciativa intergeneracional y solidaria basada en la convivencia que promueve el intercambio, la compañía y la ayuda mutua. Permite paliar los sentimientos de soledad de las personas mayores, mediante la compañía de una persona que curse estudios universitarios, que se beneficie, en contrapartida, de su generosidad, al permitirle vivir en su domicilio, solucionando así su necesidad de alojamiento, situación común para quienes han de desplazarse a otras ciudades para realizar sus estudios. Jóvenes y mayores se benefician de este intercambio solidario y ven incrementada su autoestima al sentirse útiles a los demás. La convivencia es intergeneracional al promover el enriquecimiento y el aprendizaje mutuo a partir del encuentro de personas de generaciones distintas. Aporta un enriquecimiento cultural valioso por el hecho de ser el estudiante y la persona mayor de provincias o países diferentes. Las personas mayores y los estudiantes valoran muy positivamente el programa resaltando fundamentalmente el valor de la compañía que les aporta el programa y la tranquilidad de contar con alguien por la noche.



# Animación sociocultural en centros de mayores

21

**Distrito:**

Fuencarral.

**Temáticas de Actuación:**

Salud, Digital, Cultura, Participación,  
Deportes, Diversidad, Educación,  
Convivencia, Ocio.

**Población a la que se dirige :**

Mayores.

**Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito  
Fuencarral-El Pardo. Departamento de  
Servicios Sociales.

Fuencarral



## Finalidad:

Organizar y desarrollar actividades de animación sociocultural, actividades recreativas, artísticas, culturales, ejercicio físico y otras actividades sociales como excursiones y Semana del Mayor.

## Objetivos:

- Mejorar la participación de los mayores en la participación social y ciudadana.
- Favorecer la comunicación entre los mayores para evitar la soledad.
- Promover una vida activa.
- Reforzar la movilidad psíquica y física de los socios.
- Prevenir y mejorar fallos de memoria.
- Fomentar el voluntariado.
- Potenciar actividades creativas.
- Fomentar el ocio saludable.
- Promover relaciones interculturales.
- Fomentar la cultura y el desarrollo personal.

## Descripción de la experiencia:

El programa de animación sociocultural en centros de mayores lleva a una mayor socialización de las personas mayores, reducción de los sentimientos de soledad y reducción de la brecha digital a través de actividades y clases online y presenciales al aire libre como: visitas culturales, paseos por el barrio, charlas con los CMS, espacios para compartir las experiencias en pandemia o la soledad no deseada y el proyecto Luz.



22

# Mediación Intercultural Durante el Período Estival en las Piscinas

**Distrito:**

Moratalaz.

**Temáticas de Actuación:**

Deportes, Convivencia,  
Medioambiente.

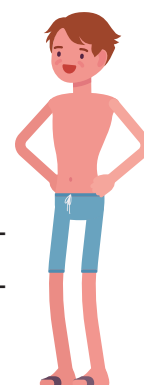
**Población a la que se dirige :**

Ciudadanía en general.

**Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de  
Moratalaz. Departamento de Servicios  
Sociales.

Moratalaz



## Finalidad:

Favorecer el uso adecuado de las piscinas municipales durante el periodo estival y facultar a los trabajadores de estas instalaciones de habilidades y recursos para la resolución de conflictos.

## Descripción de la experiencia:

El proyecto de Mediación intercultural en las piscinas municipales lleva a la coordinación y trabajo en red entre trabajadores y usuarios. Así mismo da la posibilidad de informar y orientar sobre la normativa vigente de los espacios públicos y el desarrollo de actividades deportivas y lúdicas.



23

## Tres aulas de socialización

### **Distrito:**

Moncloa. Barrios: Valdezarza, Aravaca, Casa de Campo.

### **Temáticas de Actuación:**

Socioeducativo.

### **Población a la que se dirige :**

Infancia.

### **Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de Moncloa. Departamento de Servicios Sociales.

### **Organizaciones que colaboran;**

Colegios, Centros de Salud.

Moncloa

## Finalidad:

Organizar y desarrollar el servicio de tres aulas de socialización, a través de las cuales se realiza la atención del menor y su familia, teniendo en cuenta todos los ámbitos de los que forma parte (familia, colegio, trabajadores sociales...). Las informaciones aportadas por los diferentes campos permiten poder atender al menor de una manera global, redundando en un mayor beneficio tanto en el desarrollo del niño como en su interacción con el entorno.



## Objetivos:

- Proporcionar un recurso al Distrito desde el que se favorezca la atención a niños/as, que presentan dificultad en su proceso de socialización en el ámbito familiar o escolar, dotándoles de las habilidades de relación necesarias para mejorar su integración familiar, escolar y social.
- Detectar y prevenir factores de riesgo: conflicto y aislamiento social.
- Favorecer la integración de los menores en su entorno escolar, familiar y social.
- Propiciar el desarrollo adecuado de las funciones educativas socializadoras de las familias, mejorando sus habilidades en la comunicación interna y externa, las pautas educativas y de crianza y el afrontamiento de situaciones de conflicto social generadas por los menores.
- Favorecer la socialización de los menores y sus familias en su entorno mediante la inclusión en actividades comunitarias que se lleven a cabo.

## Descripción de la experiencia:

En este proyecto existen tres grupos de menores y adolescentes en los que se trabajan dificultades en las siguientes áreas: relaciones sociales, problemas de comportamiento, manejo de emociones, problemáticas familiares y conductuales. Se ofrece una ayuda complementaria en el día a día del menor y de sus familias y se trabaja con ellos las situaciones que dificultan una socialización positiva: timidez; inseguridad; frustración; conflicto y agresividad.



# Mediación social comunitaria vecinal

24

## **Distrito:**

Vicálvaro. Barrios: Casco Histórico de Vicálvaro, Valdebernardo.

## **Temáticas de Actuación:**

Convivencia.

## **Población a la que se dirige :**

Ciudadanía en general.

## **Organización Promotora:**

Junta Municipal del Distrito de Vicálvaro. Departamento de Servicios Sociales.

## **Organizaciones que colaboran;**

Recursos públicos y privados:  
Departamento de Servicios Sociales,  
asociaciones y entidades sociales.



## Finalidad:

Ofrecer Mediación Social en comunidades de vecinos y en el entorno comunitario, en las zonas de Villablanca y Valdebernardo.



## Objetivos:

- Mediar en los conflictos entre vecinos/as.
- Mejorar las relaciones en las comunidades de vecinos/as de adjudicación pública.
- Concienciar sobre la importancia de cuidar los entornos vecinales.
- Fomentar el asociacionismo y la participación vecinal.
- Facilitar habilidades y destrezas para mejorar las interacciones vecinales.
- Consolidar un programa de integración y convivencia dirigido a familias que incluyan actividades de promoción y participación comunitaria.

## Descripción de la experiencia:

La mediación social comunitaria vecinal consiste en actuaciones de mediación social ante conflictos vecinales o entre particulares que sean detectados por el propio proyecto o por los técnicos/as municipales. También se dan sesiones informativas, conjuntamente con ciudadanos/as y entidades sociales, sobre recursos, temas de interés vecinal y las problemáticas detectadas en los distintos espacios: suciedad, ruidos en la calle, conflictos por la utilización de las instalaciones deportivas, etc. Se desarrollan actividades lúdicas y comunitarias para potenciar el conocimiento y aprovechamiento del espacio público, los recursos del Distrito, la participación y la convivencia.

Por otro lado, se llevan a cabo visitas periódicas a los espacios públicos, identificando líderes de los grupos; permitiendo un análisis continuo de las dinámicas de uso del espacio y referenciando la figura del mediador/a vecinal como agente de resolución de los conflictos que surjan por el uso del espacio.

Se hace especial hincapié en la coordinación y participación en los equipos comunitarios con entidades y recursos sociales para dar respuesta a las necesidades detectadas en la población que frecuenta los espacios abiertos; así como en la colaboración con profesionales municipales en el ámbito de las actividades de prevención e intervención social comunitaria.



# Salamanca Acoge

# 25

**Distrito:**

Salamanca.

**Temáticas de Actuación:**

Participación, Diversidad.

**Población a la que se dirige :**

Ciudadanía en general,  
Administraciones y recursos técnicos.

**Finalidad:** Proporcionar el soporte técnico, profesional y material necesario para el desarrollo de un conjunto de acciones, con perspectiva de género, orientadas a favorecer la convivencia y a prevenir situaciones de riesgo de exclusión social en el Distrito; fomentando el encuentro, el diálogo, las relaciones sociales interculturales y el respeto mutuo entre culturas; que facilita la integración social y que promueve la participación activa ciudadana y el trabajo en red con el tejido asociativo y otros agentes sociales involucrados en la consecución de una convivencia cohesionada en el Distrito; partiendo de un modelo de Intervención Social Participativo, Integral y Transversal.

**Organización Promotora:**

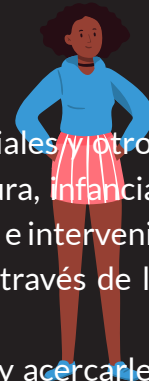
Junta Municipal del Distrito de Salamanca. Departamento de Servicios Sociales.

**Organizaciones que colaboran:**

Entidad social.

## Objetivos:

- Apoyar y complementar la intervención que llevan a cabo los servicios sociales y otros servicios pertenecientes a otras Áreas Municipales: salud, educación, cultura, infancia, juventud, mujer, etc., en su tarea de atención a la población migrada. Prevenir e intervenir en la resolución de conflictos interpersonales, vecinales y comunitarios a través de la mediación social.
- Sensibilizar a la población del Distrito sobre el proceso de las migraciones y acercarles más a la realidad social y cultural de las comunidades de personas migrantes más representativas del Distrito. Promover la convivencia intercultural y la no violencia realizando acciones de prevención, sensibilización y de trabajo contra la xenofobia, la igualdad de oportunidades, la violencia entre iguales y la violencia de género.
- Construir acciones y proyectos interculturales compartidos en los barrios con los agentes sociales y la red asociativa de los mismos.
- Fomentar acciones que contribuyan al reconocimiento del valor de la diversidad cultural con los equipamientos de proximidad, formulando propuestas en el centro de servicios sociales, centros culturales, centros educativos, centros de salud, equipamientos deportivos, bibliotecas, tejido asociativo, etc.
- Potenciar la participación de los diferentes colectivos sociales en las actividades y acontecimientos públicos del Distrito.
- Prevenir y actuar en situaciones conflictivas por el inadecuado uso de los espacios públicos. Facilitar el acceso a los recursos públicos y privados a la población migrante del Distrito que se encuentre en situación de desventaja social por falta de información o por problemas de comunicación por desconocimiento del idioma.
- Fomentar el uso de tiempo libre de forma saludable y constructiva a nivel personal, grupal y comunitario. Proponer nuevas líneas de intervención ante las nuevas necesidades que vayan surgiendo en materia de convivencia e integración social. Promover la creación de redes de ayuda mutua. Apoyar aquellas manifestaciones artísticas, literarias y culturales que reflejen la riqueza y la diversidad cultural.
- Concienciar a través de la sensibilización intercultural al vecindario del Distrito en la necesidad de crear un espacio de convivencia común, donde estereotipos, prejuicios y actitudes de intolerancia no tengan cabida. Todo ello con perspectiva de género y de sostenibilidad medioambiental.



## Descripción de la experiencia:

Se realizan acciones formativas con diferentes grupos de población como la celebración del día de la persona migrante o del día de la mediación y se llevan a cabo coloquios con mayores y exposiciones de experiencias. Se desarrolla el trabajo en red con otros proyectos del Distrito, como SENES, APSE, inclusión en el punto PISA, y participación en la mesa de trabajo con trabajadoras sociales de los centros de salud. También se realiza intervención directa y acciones de gestión técnica, entre otras.



# Guía de Buenas Prácticas de Convivencia

---

Departamento de Convivencia e Integración  
Dirección General de Inclusión Social