



Madrid
Servicios
Sociales

ESTRATEGIA DIG NITAS 2022-2027

Estrategia Municipal sobre Prevención
y Atención a las personas en situación
de Sinhogarismo 2022-2027



familias, igualdad y
bienestar social

MADRID

“

*La dignidad de la persona,
los derechos inviolables que le son inherentes,
el libre desarrollo de la personalidad,
el respeto a la ley y a los derechos de los demás
son fundamento del orden político y de la paz social.*

Artículo 10 de la Constitución española

”

© Area de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Ayuntamiento de Madrid. 2022.

Elaborado con la asistencia técnica de: “Fresno, the right link”.



familias, igualdad y
bienestar social

MADRID

Contenido

Presentación	03
1. Introducción y metodología	07
1.1. Antecedentes	08
1.2. Metodología del proceso participativo para la elaboración de la Estrategia	09
2. Una aproximación al sinhogarismo	11
2.1. Conceptualización y clasificación de perfiles de exclusión	12
2.2. Factores de riesgo y desencadenantes	14
2.3. Modelos de abordaje del fenómeno	15
3. Diagnóstico del sinhogarismo en Madrid: caracterización, necesidades, respuesta y retos de futuro	17
3.1. Dimensión del sinhogarismo en Madrid	18
3.2. Caracterización sociodemográfica	21
3.3. Necesidades y aspectos transversales en las políticas a implementar	28
3.3.1. Necesidades comunes de las personas en situación de sinhogarismo	28
3.3.2. Nuevas necesidades y necesidades específicas	29
3.4. La respuesta institucional al sinhogarismo en la ciudad de Madrid	31
3.4.1. La Red de Atención a Personas Sin Hogar	31
3.4.2. Valoración de los recursos por parte de las personas usuarias.....	38
3.4.3. Análisis DAFO	37
3.5. Retos de futuro	38
4. Visión de la Estrategia	41
5. Desarrollo estratégico	45
Alcance	46
Enfoque y estructura	47
Objetivos generales	49
Principio inspirador: la Garantía de Hogar	49
Ejes, objetivos específicos y Líneas de Acción	50
Eje 1: Prevención e intervención temprana	50
Eje 2: Adaptación de recursos y de metodologías de intervención	52
Eje 3: Empoderamiento, autonomía y participación	55
Eje 4: Conocimiento, sensibilización e innovación social	57

6. Gobernanza	59
7. Financiación	63
8. Sistema de implementación, seguimiento y evaluación de la Estrategia	65
8.1. Implementación y seguimiento	66
Implementación	66
Seguimiento	67
8.2. Evaluación	68
Anexo	69
Tabla de indicadores de resultado	70
Eje 1: Prevención e Intervención Temprana	71
Eje 2: Adaptación de recursos y de metodologías de intervención	75
Eje 3: Empoderamiento, autonomía y participación	85
Eje 4: Conocimiento, sensibilización e innovación social	92

■ Presentación del Delegado de Familias, Igualdad y Bienestar Social

Es para mí una gran satisfacción, como delegado de Familias, Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Madrid, presentar la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las Personas en Situación de Sinhogarismo en Madrid para el periodo 2022-2027, a la que hemos bautizado como Estrategia “Dignitas”. La satisfacción es máxima para quien, como es mi caso, ha trabajado durante 20 años con las personas sin hogar.

Ninguna ciudad, ninguna sociedad con sentido de la dignidad, puede permitir que sus vecinos queden excluidos hasta el punto de carecer de un hogar. No debemos aceptar como normal -por más que sea tristemente cotidiano -ver a alguien durmiendo en la calle. Debemos preguntarnos qué más podemos hacer, cuál puede ser nuestro papel y ser conscientes de que nadie está exento de caer en la exclusión.

El objetivo de esta estrategia municipal se resume fácilmente: ofrecer a cada persona sin hogar la oportunidad de recuperar su vida, para lo que contará con el apoyo absoluto de la Administración en colaboración con las entidades especializadas del tercer sector. Se trata de revertir el complejo cúmulo de circunstancias que han conducido a la persona a la exclusión social, partiendo del papel activo del propio ciudadano afectado y contando con el apoyo del Ayuntamiento como motor de las nuevas oportunidades que todos y todas merecemos. Esta es, sin duda, una tarea colectiva que debe implicar a muchos actores.

Cada página de este documento tiene como propósito restituir la dignidad de cada persona, aquello que forma parte de nuestra condición humana y que se va perdiendo progresivamente según se cronifican las situaciones de exclusión. Sus líneas de actuación nos deben permitir llegar a todas y a cada una de las personas que ya están en situación de sinhogarismo, muy especialmente a las que ya no esperan nada de nadie.

La Estrategia Dignitas 2022-2027 es, por tanto, ambiciosa, como deben ser todas las políticas sociales del Ayuntamiento de la capital de España. Debemos ser ejemplo y vanguardia no sólo para las ciudades de nuestro país, sino para las capitales europeas.

No es un proceso fácil, pero cada uno de los pasos firmes que daremos nos permitirán afianzar un camino que ya hemos iniciado. Un camino de dignidad y nuevas oportunidades.

José Aniorte Rueda

Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social

■ Presentación del Coordinador General de Familias, Igualdad y Bienestar Social

El fenómeno del sinhogarismo es, quizá, una de las mayores muestras de la exclusión social más grave al que cada día nos enfrentamos en todas las ciudades, siendo uno de los grandes retos para los profesionales de los servicios sociales.

Ciudades como Madrid han tenido un amplio desarrollo en las últimas décadas con el fin de atender a cada persona que vivía esta situación de exclusión. Se han creado centros y programas, se han financiado proyectos, hemos contado con funcionarios y funcionarias con una amplia dedicación, profesionales cada vez más especializados, entidades sociales que han puesto el foco en estas situaciones, movimientos sociales que luchan cada día por los derechos de los que peor están, hemos contado con investigadores y conseguido involucrar a personas voluntarias en los programas. Todo ello ha permitido que haya ido mejorando cada día la atención en la ciudad de Madrid para aquellas personas que más lo necesitaban.

Es difícil nombrar a todas las personas que han contribuido para que estemos hoy en este nuevo punto de partida, pero si a alguien debemos reconocer es de justicia hacerlo a dos personas que hoy no están pero que dieron toda su trayectoria por las personas sin hogar. La primera persona que me gustaría recordar es a quién lo hizo desde la inspiración a toda una generación y desde la crítica de lo que hacíamos y cómo lo hacíamos, Pedro Meca ha inspirado mucho de lo que se ha hecho y de lo que queda por hacer, marcó un camino en el que esta estrategia quiere echar a andar. La otra persona es alguien que ha marcado tanto la atención a las personas sin hogar de esta ciudad como esta experiencia le ha ido marcando su vida. Un funcionario que no ha parado de trabajar por las personas que peor están, incansable, que lo hacía cada día desde muy primera hora, desde la entrega más personal y profesional. Gracias a Darío Pérez Madera por todo el camino y su dedicación.

Esta estrategia se elabora en Madrid en un momento en el que contamos con una amplia red y con una larga trayectoria. Ya no somos el sistema que vivía en la adolescencia, hoy contamos con un sistema maduro con planteamientos desde la experiencia y reflexiones más profundas. El equipo liderado por Laura Castaños y Yolanda García ha sabido plantear una propuesta que ha partido de todo lo realizado, de esta larga experiencia, del análisis de lo que funciona y de lo que hay que mejorar, que ha contado con la colaboración de los que estaban, pero han sido capaces de incorporar los grandes debates y hacerlo junto a las entidades sociales y a las propias personas que están pasando por una situación de exclusión social grave. El resultado es una hoja de ruta ilusionante y motivadora, una hoja de ruta que va más allá de la atención de calidad que, por supuesto, hay que desarrollar. Tiene miras hacia una forma determinada de hacer las cosas, desde el foco puesto en

la dignidad. Una estrategia que afronta las soluciones para que el paso por nuestros dispositivos y programas sea solo una fase de su vida y que todas las personas puedan sentirse integradas. Una estrategia que por primera vez se pregunta por cómo alguien llega a esta situación y aborda la prevención y la atención temprana. La primera estrategia de Madrid que se arma desde el reconocimiento de que cada persona es distinta y que necesitamos no sólo hacer itinerarios individualizados, sino que tenemos que tener diversidad de programas e itinerarios.

Una estrategia que reconoce que, para salir de una situación de exclusión grave, hacemos falta todos y todas, como vecinos y vecinas de Madrid, por parte de las entidades sociales, de las personas voluntarias, del sistema público de servicios sociales y, por supuesto, exigiendo lo que le corresponde poner al resto de sistemas.

La Estrategia “Dignitas 2022-2027” nos debe permitir llegar a todas y cada una de las personas que están en situación de calle, muy especialmente a las que ya no esperan nada, las que han dejado de confiar en el sistema, en sí mismas y en los demás. Y no es un proceso fácil ni va a ser un proceso con resultados inmediatos, pero cada uno de los pasos serán firmes para afianzar el camino iniciado, sin marcha atrás. Un camino que Madrid y todos los vecinos y vecinas merecemos.

Alejandro G. López Pérez

Coordinador General de Familias, Igualdad y Bienestar Social



INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

1.1. Antecedentes

La primera **Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020 (ENIPSH-I)**, aprobada por el Consejo de Ministros en 2015, constituye el primer planteamiento nacional que establece las actuaciones a implementar por la Administración General del Estado y orienta las acciones de Comunidades Autónomas y corporaciones locales para reducir el sinhogarismo, centrándose en la prevención, la sensibilización y defensa contra la discriminación, la seguridad de vida de las personas en situación de sinhogarismo y el refuerzo del sistema de atención al sinhogarismo.

A nivel autonómico, el **Plan de Inclusión de Personas Sin Hogar de la Comunidad de Madrid (2016-2021)** reúne las iniciativas de la administración regional para avanzar en la inserción de las personas que se encuentran en situación de sinhogarismo. Este Plan establece como prioridades el refuerzo del sistema de ayuda, la prevención de situaciones de sinhogarismo y la atención a las personas en situación de calle. Asimismo, el Plan articula actuaciones asociadas al acceso de derechos, el impulso de la autonomía y la activación de las personas en situaciones de sinhogarismo.

De forma simultánea, la **Estrategia Municipal para la Prevención y Atención del Sinhogarismo 2015-2020 (Estrategia LARES)** introduce un desarrollo estratégico que recoge por primera vez el proceso de desarrollo y consolidación de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar en la ciudad de Madrid.

La Estrategia LARES marca el primer hito y el punto de partida para el desarrollo de políticas municipales de sinhogarismo cada vez más transversales y participativas. Esta Estrategia se articuló alrededor de la sensibilización y el compromiso social, la prevención de procesos de exclusión, el empoderamiento y la coordinación entre actores. La Estrategia aportó importantes aprendizajes en materia de diseño y planificación que han sido recogidos en la elaboración del presente documento.

A lo largo de la vigencia de la Estrategia LARES se avanzó en la experimentación de nuevos modelos de intervención como Housing First y Housing Led, con el objetivo de complementar la atención que se realizaba hasta el momento en los recursos de atención a personas en situación de sinhogarismo.

Al margen de los antecedentes citados, en los últimos años se han dado **cambios de enfoque** que han ido consolidándose, muchos de ellos impulsados a nivel europeo.

A este respecto resulta fundamental mencionar la **Plataforma Europea para combatir el Sinhogarismo (Acuerdo de Lisboa, 2021)**, en la que se visibiliza la necesidad de proporcionar las condiciones para evitar las situaciones de calle y la estancia prolongada en servicios de alojamiento provisionales a través de la provisión de vivienda y servicios sociales orientados a la autonomía de las personas.

Asimismo, desde 2019 la Red de Atención a las Personas Sin Hogar del Ayuntamiento de Madrid se está transformando de manera positiva, adaptando la infraestructura pública y el paradigma de intervención con las personas sin hogar.

La nueva **Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de sinhogarismo en Madrid, 2022-2027 (Estrategia "Dignitas")**, recoge el aprendizaje del proceso de transformación que ya está en marcha y asume la responsabilidad de marcar el rumbo que deben seguir las políticas públicas en materia de sinhogarismo durante los próximos años.

Resulta fundamental destacar que esta Estrategia no debe leerse como un documento de planificación aislado, sino que debe enmarcarse en el **Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales, aprobado por Unanimidad en la sesión 7/2022 ordinaria del Pleno de 31 de mayo de 2022.**

Un nuevo modelo de Servicios Sociales adaptado a las necesidades y circunstancias que vive nuestra ciudad en el siglo XXI y que, bajo esa premisa, concentra los esfuerzos en crear un modelo de atención centrado en la persona, sus necesidades, capacidades y derechos, bajo una mirada integradora y preventiva, con el objetivo de alcanzar unos Servicios Sociales de calidad.

1.2. Metodología del proceso participativo para la elaboración de la Estrategia

La presente Estrategia se ha elaborado a través de una **metodología participativa**, implicando en su diseño a diferentes **Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid** con competencias en esta materia, a las **entidades del Tercer Sector de Acción Social** (a través del Foro de Atención a las Personas Sin Hogar) y, como **novedad muy destacable** y que ha supuesto un enriquecimiento cualitativo del documento, **se ha impulsado y facilitado la participación de las personas en situación de sinhogarismo.**

Esta participación tan valiosa, la de las **personas a quienes va dirigida esta Estrategia**, ha supuesto un auténtico reto y la muestra del compromiso real que tiene este documento en dar respuesta desde el mejor diagnóstico posible de la realidad que pretende abordar. Aquel que pueden ofrecer quienes han vivido una secuencia progresiva de exclusión hasta llegar a la situación de calle.

Toda la información derivada de la escucha activa de cada una de las personas que han participado, (un total de 142), en cuanto a impresiones, necesidades, carencias, aciertos y líneas de trabajo a seguir, ha resultado absolutamente motivadora y motivante, así como un impulso a la exigencia que marca este documento para llegar del modo más eficaz y eficiente a quienes, en el algún momento de sus vidas, han perdido todo. También la dignidad.

Se ha dado voz, en definitiva, tanto a las personas en situación de calle como a aquellas personas acogidas en alguno de los centros o recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.

Fueron consultadas de manera presencial, a partir de un cuestionario, a través de los recursos de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar en Madrid y a través de los Equipos de Calle, con el apoyo -absolutamente fundamental- de las entidades de intervención directa en calle.

Junto a esta participación individual, se ha buscado en todo momento la **participación institucional y de las Entidades del Tercer Sector** con el fin de recoger opiniones, percepciones y aportaciones, así como de generar consensos sobre la orientación estratégica y las acciones a emprender para prevenir y para abordar el sinhogarismo existente.

La Dirección General de Inclusión Social impulsó la creación de dos grupos de trabajo a nivel institucional (un "**Grupo Institucional**" y un "**Grupo Motor**") que contaron con la participación de las Áreas de Gobierno más relevantes para el ámbito del sinhogarismo:

Grupo Institucional	Grupo Motor
<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinación General del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social. ■ Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana. ■ Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social. ■ Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género. ■ Dirección General de Limpieza. ■ Dirección General de Vivienda y Rehabilitación. ■ Policía Municipal ■ Madrid Salud ■ Agencia para el Empleo de Madrid 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dirección General de Inclusión Social: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar. ▪ Departamento de Convivencia e Integración. ■ Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Departamento de Samur y Emergencia Social ▪ Departamento de Coordinación y Programación de Atención Social Primaria ▪ Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria

Por un lado, el Grupo Institucional se constituyó con el objetivo de integrar la visión de las distintas áreas de gobierno del Ayuntamiento de Madrid y fomentar vías de coordinación y colaboración para prevenir y atender las situaciones sinhogarismo, un fenómeno multidimensional que exige de estos mecanismos.

Por su parte, el Grupo Motor se conformó para liderar el proceso de diseño de la Estrategia y facilitar la toma de decisiones en las distintas fases.

Los Grupos se reunieron en diferentes momentos clave para el desarrollo de la Estrategia: diagnóstico y análisis de situación, despliegue estratégico y contraste y validación de los borradores de la Estrategia.

Por otro lado, se favoreció la implicación de todos los actores a través de **consultas y espacios multiactor** que convocaron tanto a las Administraciones Públicas como a las entidades del Tercer Sector de Acción Social y a los profesionales técnicos expertos en esta materia.

Estos espacios, en una fase inicial, facilitaron tanto la elaboración del diagnóstico como el análisis de situación a través de un taller con actores clave. En una fase posterior de despliegue estratégico, se avanzó en el análisis de situación a través de grupos temáticos.

Las reflexiones y propuestas que surgieron en estos espacios alimentaron de forma directa la presente Estrategia.

El proceso de trabajo llevado a cabo para el diseño y la elaboración de esta Estrategia se resume a continuación:





UNA APROXIMACIÓN AL SINHOGARISMO



2.1. Conceptualización y clasificación de perfiles de exclusión

El sinhogarismo es una de las situaciones más extremas en la que se manifiesta la pobreza y la exclusión social en nuestras ciudades.

Es la consecuencia de una combinación de factores de riesgo y exclusión que suponen la ruptura de los vínculos con la sociedad en diversos ámbitos (educación, sanidad, protección y servicios sociales y vivienda...), limitando drásticamente la universalidad de los Derechos Humanos.

Las personas que pernoctan en las calles son el colectivo más visible del sinhogarismo, pero no el único. El sinhogarismo puede tomar muchas formas: desde las personas que viven en centros residenciales públicos y en instituciones, hasta las personas que habitan en viviendas inadecuadas e inseguras.

Para facilitar el análisis del sinhogarismo y la exclusión residencial, la Federación Europea de Organizaciones que trabajan con Personas sin Hogar (FEANTSA) ha desarrollado un marco conceptual que identifica y clasifica las distintas situaciones de privación de vivienda.

La Tipología Europea de Sinhogarismo y Exclusión Residencial (ETHOS, por sus siglas en inglés) propone cuatro categorías conceptuales que pueden observarse en la Tabla 1.

Tabla 1. Tipología ETHOS

Categoría conceptual	Categoría operativa	Situación residencial
A. SIN TECHO <i>Carencia de un espacio físico para vivir.</i>	1. Personas viviendo "al raso".	Espacio público o exterior.
	2. Personas en albergues de emergencia.	Albergue o refugio nocturno.
B. SIN HOGAR O VIVIENDA <i>Pernoctación en equipamientos públicos o de entidades sociales y carencia de titularidad legal de un espacio propio.</i>	3. Personas en albergues para personas sin hogar.	Hogares y albergues para personas sin hogar, centros de estancia limitada y alojamientos con asistencia para momentos de transición.
	4. Personas en refugios para mujeres.	Refugios para mujeres
	5. Personas en albergues o centros para inmigrantes.	Alojamiento temporal para personas migrantes.
	6. Personas en proceso de salida de instituciones.	Instituciones penitenciarias, médicas, hogares para niños, niñas y adolescentes.

Categoría conceptual	Categoría operativa	Situación residencial
C. VIVIENDA INSEGURA <i>Disposición de un espacio físico sin permiso legal de utilización del alojamiento.</i>	7. Personas que reciben asistencia de larga duración (por haber estado en situación de sinhogarismo)	Atención residencial para personas mayores sin hogar.
	8. Personas que habitan en alojamientos inseguros.	Temporalmente con familiares, personas en realquiler u ocupación de inmuebles.
	9. Personas en amenaza de desahucio.	Personas en proceso de desalojo por impago de alquiler o ejecuciones hipotecarias.
	10. Personas que viven bajo amenaza de violencia.	Hogares con antecedentes de violencia doméstica o denuncias interpuestas a la policía.
D. VIVIENDA INADECUADA <i>Disposición de un espacio físico que no reúne las condiciones adecuadas para la habitabilidad.</i>	11. Personas que viven en estructuras "no convencionales" y temporales	Casas móviles, edificios no convencionales o de estructura temporal
	12. Personas que viven en viviendas insalubres.	Viviendas no aptas para para la vida cotidiana
	13. Personas que viven en situación de hacinamiento.	Viviendas ocupadas en condiciones de hacinamiento.

■ Fuente: *European Typology of Homelessness and Housing Inclusion. FEANTSA.*

Como se detalla en profundidad en el apartado de Alcance, **esta Estrategia se centrará principalmente en las personas de las categorías EHOS 1** "personas vivienda al raso", **ETHOS 2** "personas en albergues de emergencia" **y ETHOS 3** "personas en albergues para personas sin hogar".

No obstante, **el enfoque preventivo** en el que se pone el acento a lo largo de toda la Estrategia **supone una mirada más amplia**, con el fin de evitar que las personas en riesgo de exclusión caigan en las categorías ETHOS 1, 2 y 3, objeto directo de este documento.

2.2. Factores de riesgo y desencadenantes

El sinhogarismo debe entenderse como un *continuum* de situaciones de precariedad y exclusión de la vivienda.

La entrada de una persona en alguna de las categorías ETHOS responde a una combinación de circunstancias de riesgo y desencadenantes a nivel estructural e individual.

Es difícil explicar las causas del sinhogarismo, ya que es un proceso complejo en el que intervienen múltiples factores. Sin embargo, es posible identificar algunas causas y factores de vulnerabilidad que llevan a una persona a quedarse sin hogar o a estar en riesgo de perderlo.

Es importante tener en cuenta que las causas y las situaciones de vulnerabilidad son diferentes para cada persona. Asimismo los factores, individualmente considerados, no explican por sí mismos las causas del sinhogarismo, pero pueden aumentar el riesgo de caer en esta situación cuando coinciden varias causas.

Resulta esencial, por tanto, reflexionar sobre las causas o factores de riesgo vinculados al sinhogarismo, en la medida en que la comprensión de los factores que llevan a las situaciones de exclusión residencial extrema ha de permitir reflexionar sobre las políticas que deben articularse para la prevención y el abordaje de este fenómeno.

En ese sentido, habitualmente tiende a considerarse que **el sinhogarismo es un proceso** generado como consecuencia de la **interacción dinámica entre cuatro grandes grupos de causas –estructurales, institucionales, relacionales y personales–**, que normalmente aparecen de forma simultánea o combinada.

A modo de resumen, a continuación, se identifican los factores de vulnerabilidad más prominentes en la ciudad de Madrid¹:

Ilustración 1. Factores de riesgo y desencadenantes del sinhogarismo



1 Los factores identificados han sido obtenidos del IX Recuento Nocturno en la ciudad de Madrid (2018), la Evaluación Final de la Estrategia LARES (2020) y el grupo de trabajo diagnóstico con agentes clave, que se celebró con el objeto de recabar información adicional sobre el sinhogarismo en Madrid (2022).

2.3. Modelos de abordaje del fenómeno

La respuesta política al sinhogarismo está en proceso de cambio y evolución. Los modelos más tradicionales han ido adaptándose a nuevas tendencias que partían de una atención a las necesidades básicas y se dirigen hacia la búsqueda de una intervención más individualizada, eficaz y específica.

De esta forma, los servicios sociales han abierto oportunidades para el despliegue de nuevos modelos enfocados a la desinstitucionalización y a la promoción de la autonomía. En la actualidad, en las redes de atención a personas en situación de sinhogarismo **coexisten diversos modelos de intervención**.

El Ayuntamiento de Madrid también ha ido sumándose a esta tendencia y el abordaje del sinhogarismo desde las políticas y los programas sociales ha evolucionado desde el asistencialismo y la gestión de emergencias sociales, hacia enfoques más preventivos, integrales y orientados al ejercicio de la ciudadanía y los Derechos Humanos.

Las principales tendencias se destacan a continuación:



**Modelos de
intervención
integrados**



**Modelos
orientados a
la vivienda**



**Enfoques
preventivos**

■ Modelos de intervención integrados

En estos modelos se reconoce la naturaleza multidimensional del sinhogarismo y, en consecuencia, se ofrece una **atención integral y acompañamiento social centrado en el contexto de cada persona**, abordando distintos obstáculos de acceso a oportunidades para la recuperación de los vínculos sociales.

Así, en los programas de intervención se han integrado programas de **apoyo psicosocial**, programas de **formación e inserción laboral**, además de los **programas sociosanitarios** para el tratamiento de enfermedades mentales graves y adicciones a sustancias.

El objetivo de este modelo es ayudar a la persona a superar los obstáculos que dificultan la inclusión social y el mantenimiento de una vida autónoma e independiente.

■ Modelos orientados a la vivienda

Estos modelos abogan por la reconstrucción de los proyectos vitales a través de la estabilidad vital, los vínculos afectivos y la vida en comunidad.

Se trata de un enfoque que garantiza el **acceso a la vivienda para la puesta en marcha de procesos vitales dirigidos a las personas excluidas** que necesitan niveles significativos de ayuda para retomar la autonomía.

Los modelos orientados a la vivienda ofrecen una vivienda individual o compartida a las personas en riesgo o situación de sinhogarismo que necesitan apoyos para retomar su vida. Este enfoque realiza, además, un acompañamiento profesional adaptado a cada persona.

Una de las modalidades más conocidas del modelo “*housing*” es “*housing first*” (Vivienda Primero), que dirige su intervención a las personas con necesidades múltiples y complejas. Lo primero que se proporciona en los programas *housing first* es una vivienda estable.

En la intervención se integran servicios, apoyos, programas de cuidado en diversos ámbitos (adicciones, salud física, salud mental, etc.), con la diferencia fundamental de que el acceso y el mantenimiento de la vivienda no está condicionado a la adhesión de las personas usuarias a dichos programas, como sucedía en los modelos más tradicionales.

Al mismo tiempo, estos programas impulsan el empoderamiento y la participación de las personas usuarias (en calidad de ciudadanos), la vida en comunidad y en entornos normalizados.

■ Enfoques preventivos

Los enfoques preventivos amplían el alcance y margen de actuación de las políticas y programas sociales para identificar personas en riesgo de exclusión residencial y activar respuestas institucionales, todo ello con el fin de evitar que caigan en una situación de sinhogarismo.

Así, se despliegan medidas dirigidas a distintas categorías ETHOS (como personas sin viviendas, con viviendas inseguras e inadecuadas) por ejemplo, personas afectadas por procesos de desahucio o individuos que están en procesos de salida de instituciones que, por sus circunstancias, tienen un riesgo elevado de sinhogarismo.

Se trata, principalmente, de la **búsqueda activa de colectivos en riesgo y del desarrollo de una infraestructura que, mediante la acción preventiva, reduce el número de personas que caen en situaciones de sinhogarismo**, libera la presión de los dispositivos de atención (contribuyendo a una atención más personalizada y de calidad) y contribuye al objetivo de reducir el sinhogarismo.



3

DIAGNÓSTICO DEL SINHOGARISMO EN MADRID: CARACTERIZACIÓN, NECESIDADES, RESPUESTA Y RETOS DE FUTURO

3.1. Dimensión del sinhogarismo en Madrid

El recuento nocturno de personas en situación de sinhogarismo es una herramienta de medición oficial, cuya metodología permite un acercamiento sistemático y longitudinal a la realidad del sinhogarismo en sus distintas dimensiones: situaciones de calle, personas alojadas en centros de acogida y otros recursos de la Red de Atención a Personas sin Hogar.

El recuento de personas sin hogar que estaba previsto realizar en el año 2020 no pudo llevarse a cabo debido a la crisis sanitaria ocasionada por la situación de pandemia originada por el COVID 19.

Superada esa situación de pandemia, se ha trabajado conjuntamente con otras ciudades de nuestro país, con el impulso y bajo la coordinación del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, en una metodología común para los recuentos nocturnos de Personas sin Hogar en España. Este documento plantea recuentos alternos en años impares, y será el marco metodológico en el que se realizará el recuento del año 2023.

Antes de profundizar en la situación general de la ciudad de Madrid, conviene destacar algunas tendencias identificadas en la última y reciente Encuesta a Personas Sin Hogar (2022), realizada por el Instituto Nacional de Estadística, en tanto que los resultados a nivel nacional y autonómico se reflejan en el municipio de Madrid:

Box 1. Tendencias identificadas en la Encuesta a Personas Sin Hogar 2022 (INE)

A NIVEL NACIONAL:

- Crecimiento de **mujeres** en situación de sinhogarismo (pasan de 19,7% en 2012 a 23,3% en 2022).
- Incremento de casi 5 puntos porcentuales de las **personas extranjeras** en situación de sinhogarismo.
- Incremento significativo de **jóvenes** en situación de sinhogarismo (los jóvenes de 18 a 29 años representan el 21,1% de este grupo de población).
- Acceso a los **ingresos mínimos** significativamente bajo (solo el 12,6% de las personas en situación de sinhogarismo perciben el IMV o RMI como principal fuente de ingreso).
- **Vivienda y empleo como principales necesidades de las personas sin hogar** (el 82,0% de las personas sin hogar señalan que necesitarían una vivienda o habitación para salir de su situación, y el 78,0% de las personas afirma que necesitaría un trabajo para salir de su situación).

A NIVEL DE LA COMUNIDAD DE MADRID:

- Por cada 100.000 habitantes, hay **67,6 personas en situación de sinhogarismo** en la Comunidad de Madrid.
- Incremento de **mujeres en situación de sinhogarismo** (pasando de 12,2% en 2012 a 16,2% mujeres en 2022).
- **Incremento de más del 50% de jóvenes (18-29 años) en situación de sinhogarismo** (pasando de solo el 5,2% en 2012, a 13,6% en 2022).

■ Fuente: Encuesta a Personas Sin Hogar, INE, 2022.

En cuanto a la situación particular de Madrid, los datos del último recuento nocturno nos remiten al año 2018. Si bien para este documento, con el fin de mostrar la información conforme a criterios homogéneos basados en la herramienta de medición oficial, se ha tomado principalmente la información oficial y los datos derivados del último recuento realizado en la ciudad de Madrid, lo cierto es que el Ayuntamiento de Madrid cuenta con una información valiosísima que deriva del trabajo y registro diario de información de los Equipos de Calle que trabajan con la población en situación de sinhogarismo y de los espacios de coordinación entre todos los Centros y Programas de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.

Los datos resultantes del citado recuento del año 2018 identificaron **650 personas sin techo**. En cuanto a otras categorías ETHOS, el último recuento identificó un total de **1.250 personas en centros de atención a personas sin hogar y/o emergencias sociales**, **675 personas en pisos tutelados o de programas *housing first***, **234 en centros de acogida para inmigrantes** y un estimado de **189 personas en asentamientos**.

A continuación, se muestran los datos comparándolos con los recabados en 2016.

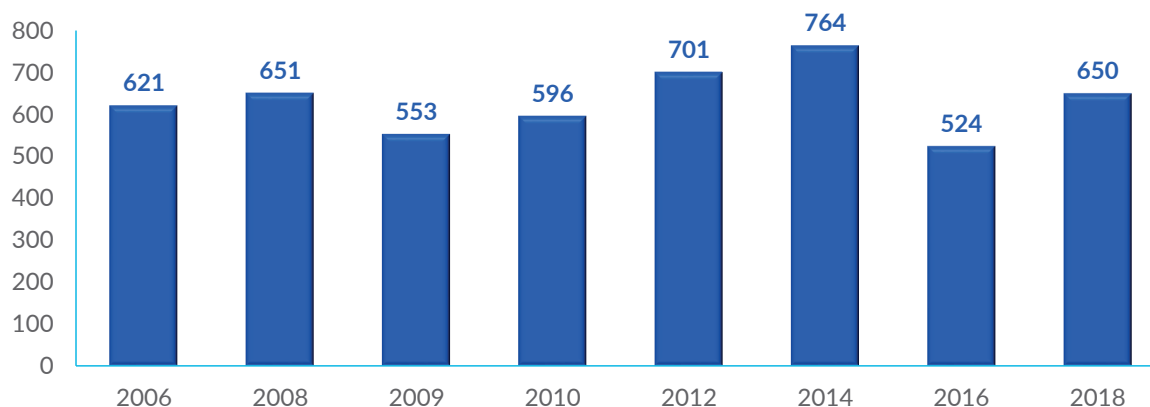
Tabla 2. Personas en situación de sinhogarismo según los recuentos nocturnos en la ciudad de Madrid, 2016-2018

Tipología ETHOS	Situación	Personas detectadas en 2016	Personas detectadas en 2018	Variación con respecto al 2016
En situación de calle	Pernoctando en calle	524	650	24,0%
Sin vivienda	En centros de acogida	1.121	1.250	11,5%
	En centros de acogida para inmigrantes	414	234	-43,5%
Vivienda inadecuada	Personas habitando en asentamientos	158	189	19,6%

■ Fuente: VIII y IX Recuento de Personas Sin Hogar en Madrid.

Con relación a las personas en situación de calle, desde el año 2006 la evolución del número de personas detectadas en calle ha registrado un promedio de 634 personas, llegando a máximos de 701 y 764 entre 2012 y 2014, respectivamente, y a mínimos de 524 en 2016.

Gráfico 1. Evolución de las personas que pernoctan en las calles de Madrid, 2006-2018



■ Fuente: IX Recuento de Personas Sin Hogar (2018).

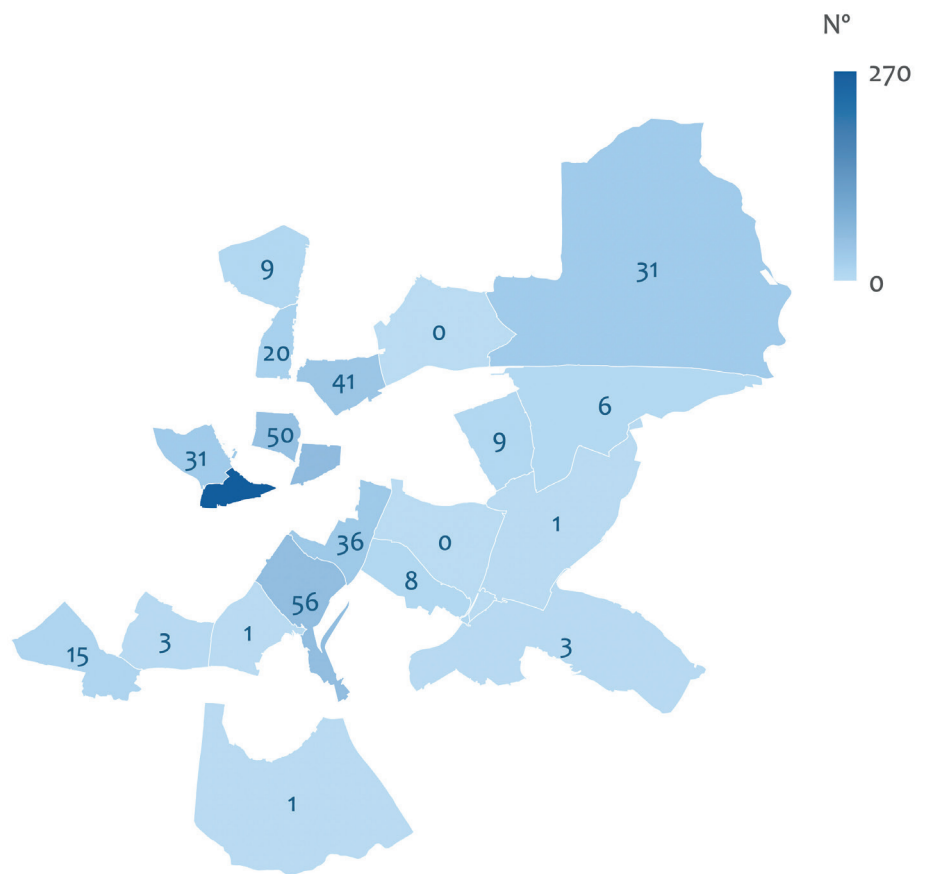
Interesa destacar que los informantes clave consultados para la elaboración de este diagnóstico advierten que esta problemática ha aumentado en los últimos años, especialmente a raíz de la pandemia de la COVID-19, que ha significado para muchas personas la pérdida de empleo, vivienda y la pérdida progresiva de todas las redes de protección.

Así, tanto los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar como las entidades y equipos que ofrecen apoyo a esta población detectan un aumento en el número de demandas de alojamiento y atención.

A continuación, y sobre los datos de 2018, se muestra el impacto en los distritos de la ciudad.

Mapa 1. Número de personas pernoctando en las calles de Madrid por distritos según el último recuento nocturno, 2018

Distrito	Nº
Centro	270
Salamanca	59
Arganzuela	56
Chamberí	50
Chamartín	41
Retiro	36
Barajas	31
Moncloa-Aravaca	31
Tetuán	20
Latina	15
Fuencarral-El Pardo	9
Ciudad Lineal	9
Puente de Vallecas	8
San Blas-Canillejas	6
Carabanchel	3
Villa de Vallecas	3
Villaverde	1
Vicálvaro	1
Usera	1
Hortaleza	0
Moratalaz	0



■ Fuente: IX Recuento de Personas Sin Hogar, 2018.

3.2. Caracterización sociodemográfica

■ Sexo

En los últimos años, **tanto la feminización de la pobreza como el sinhogarismo en las mujeres se han empezado a visibilizar.**

Todas las entidades, actores institucionales e informantes clave consultados para el desarrollo del diagnóstico coinciden en el incremento de mujeres en situación de sinhogarismo, la mayoría de ellas provenientes de **contextos de riesgo, violencia de género y factores estresantes.**

También los profesionales de los Equipos de calle que trabajan con la población en situación de sinhogarismo concluyen que está aumentando el porcentaje de mujeres en esta situación.

Las mujeres que pernoctan en la calle son más vulnerables y tienden a esconderse para no exponerse a situaciones de riesgo, dificultando su identificación en los recuentos. De hecho, no se constata un cambio claro si nos atenemos exclusivamente a esta fuente.

No obstante, los datos de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar puestos en común con las informaciones de todos los agentes implicados, nos permiten concluir que, efectivamente, se detecta una **mayor presencia de las mujeres en situación de sinhogarismo.**

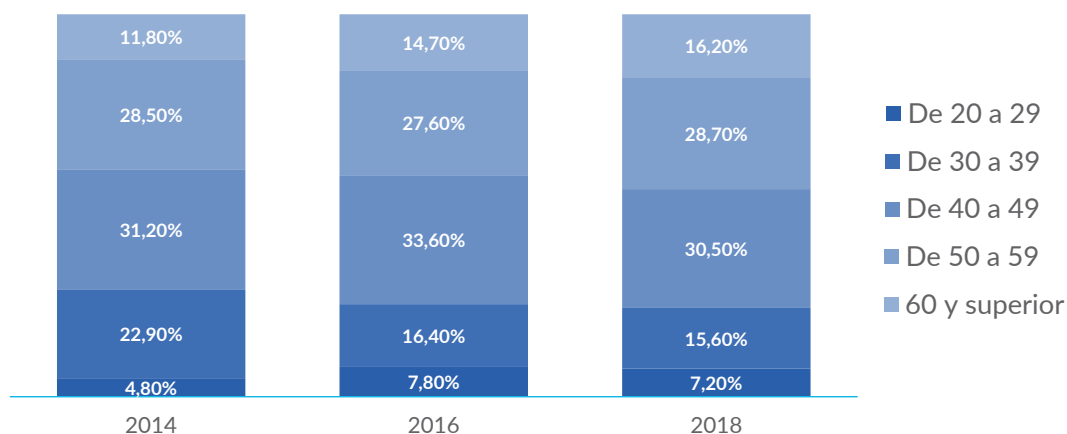
Esta realidad constatada nos ha permitido trabajar adecuando los Programas y los Centros de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar para dar una repuesta tanto en clave de prevención –“Programa No Second Night” (año 2021)- como bajo una mirada de recuperación –“Centro de Acogida Beatriz Galindo para mujeres sin hogar víctimas de violencia” (año 2021)-.

■ Edad

Atendiendo al perfil por edad, los datos más recientes de las personas en situación de sinhogarismo señalan una **edad media declarada de 47,1 años, siendo el intervalo de 40-49 años el más representando en este grupo de población.**

No obstante, llama la atención que la edad mínima de las personas detectadas en 2018 descendió a 18 años, lo que indica que cada vez más personas jóvenes caen en situación de sinhogarismo.

Gráfico 2. Distribución por edad de las personas en situación de calle (%), 2014-2018



■ Fuente: Recuentos Nocturnos de personas sin hogar, ediciones VII, VIII y IX, 2014-2018.

Las personas jóvenes están cada vez más representadas en la población acogida por los dispositivos municipales de atención a personas sin hogar.

Desde los recursos de la Red Municipal y desde las entidades del Tercer Sector que ofrecen servicios a las personas en situación de sinhogarismo se observa y se alerta de esta nueva tendencia.

Los agentes sociales y actores institucionales consultados para este diagnóstico informan que hay una presencia significativa de jóvenes extutelados, otros jóvenes migrantes y jóvenes LGTBIQ+ en este grupo de población.

También esta realidad constatada nos ha llevado a adaptar recursos a esta población -Programa de Jóvenes en las Unidades de Convivencia del Centro de Acogida Juan Luis Vives (año 2022), Programa Housing Led y Programa "A Tiempo" (años 2022)-.

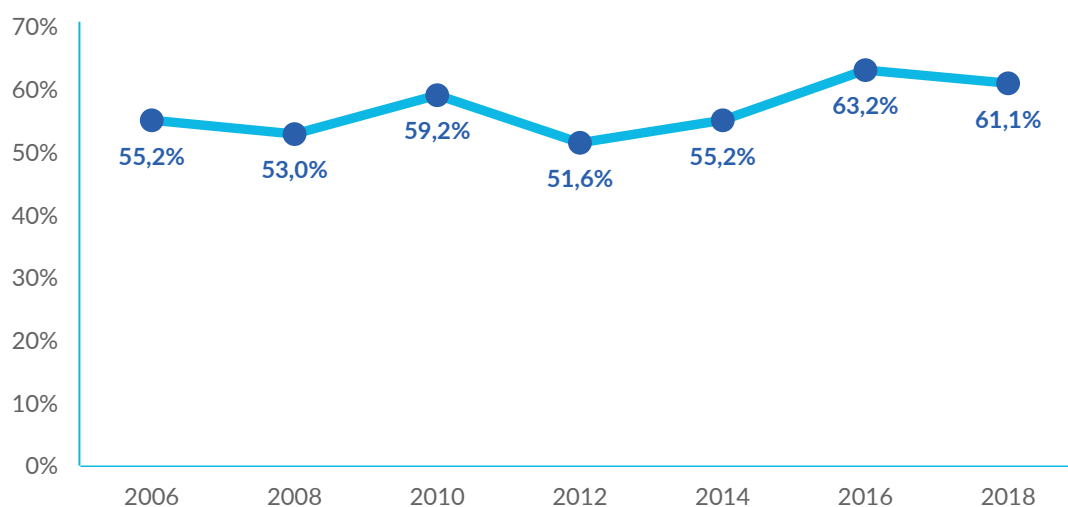
■ Nacionalidad

Otra variable que ha de destacarse es la nacionalidad, dada la emergencia social provocada por la migración y la búsqueda de protección internacional por parte de población de origen extranjero, sumado a los obstáculos que enfrentan en materia de inclusión social.

Esto ha generado un **incremento del peso de la población extranjera en los recuentos y datos disponibles**. Las personas extranjeras en situación de sinhogarismo proceden (principalmente) de Europa del Este, países del Magreb, América Latina, África subsahariana y Asia².

Según el recuento de 2018, el **61,1% de las personas detectadas son de origen extranjero**, mientras que la población española representa el 38,9% de esta población. Asimismo, **la población extranjera en situación de sinhogarismo ha permanecido por encima del 50% desde 2006**. Parte de esta realidad se puede explicar por los obstáculos de inclusión social que enfrentan las personas de origen extranjero, especialmente en términos de regularidad administrativa e inserción laboral.

Gráfico 3. Evolución del porcentaje de población extranjera en situación de sinhogarismo, 2006-2018



■ Fuente: IX Recuento de Personas Sin Hogar, 2018.

2 Fuente. IX Recuento de personas sin hogar en Madrid, 2018.

Las entidades consultadas para este diagnóstico informan que desde 2018 han aumentado los casos de personas solicitantes de asilo (mayoritariamente jóvenes y familias con hijos menores) en espera de resolución o con la solicitud de protección internacional denegada.

En otros casos, se registra la presencia de jóvenes extutelados de origen extranjero que caen en situaciones de sinhogarismo tras salir del sistema de protección, como se ha señalado anteriormente.

■ Situación laboral

En general, **las personas en situación de sinhogarismo se encuentran en desempleo o realizando trabajos precarios**. De acuerdo con los datos del recuento de 2018, el 76,3% de las personas en situación de sinhogarismo se encuentra desempleada, mientras que solo el 23,7% realiza algún tipo de trabajo (usualmente en la economía sumergida).

Tabla 3. Situación laboral de las personas en situación de sinhogarismo, 2014-2018

	Trabajando	Desempleado
2014	20,3%	79,7%
2016	31,0%	68,6%
2018	23,70%	76,3%

■ Fuente: VII, VIII y IX Recuento de las personas Sin Hogar (2014, 2016 y 2018).

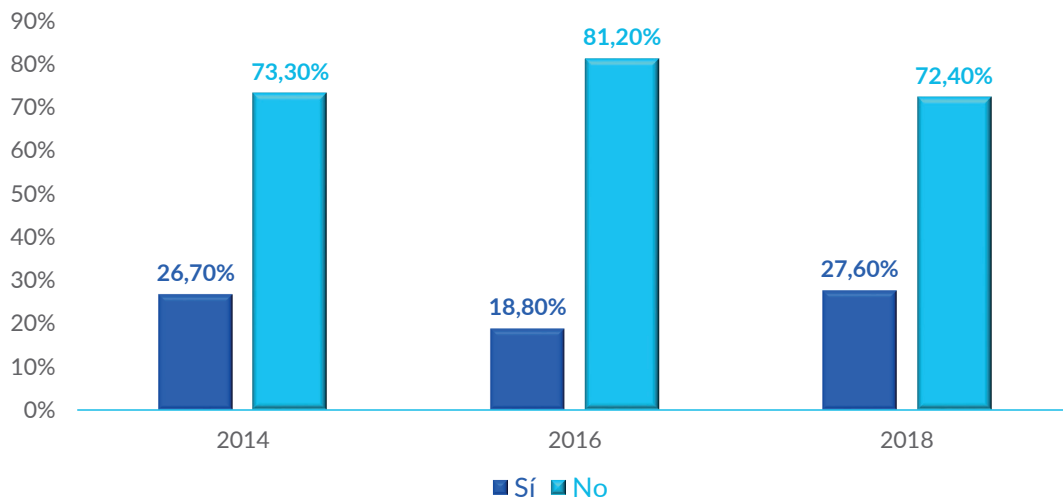
Los trabajos que realizan las personas en situación de sinhogarismo son precarios: el 92% de las personas entrevistadas en el recuento afirmaron no tener contratos regulares, trabajando una media de 24,6 horas a la semana, en actividades como chatarrería, construcción, ayudas en bares o mudanzas³.

Por otro lado, del total de las personas que se encuentran desempleadas, **el 27,6% de las personas se encuentran inscritas en el SEPE**⁴. Si bien sigue siendo un porcentaje muy bajo, debe destacarse que este porcentaje ha aumentado con respecto al 2016, pasando de una proporción del 18,8% a una del 27,6% en 2018. El aumento de personas en situación de sinhogarismo inscritas en el SEPE se puede explicar por las acciones de los equipos de trabajo en calle, los apoyos ofrecidos por las entidades sociales, así como las actividades de información y divulgación de los subsidios y prestaciones a las que tienen derecho las personas en situación de sinhogarismo.

³ IX Recuento de Personas Sin Hogar, 2018.

⁴ IX Recuento de Personas Sin Hogar, 2018.

Gráfico 4. Porcentaje de personas en situación de sinhogarismo inscritas como demandantes en el SEPE, 2014-2018

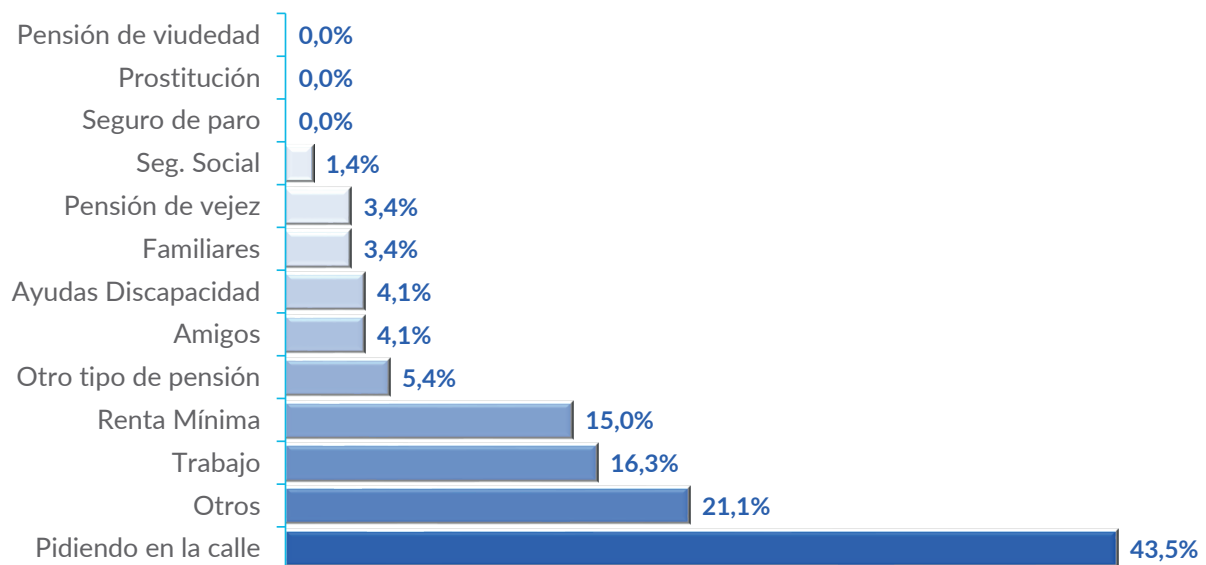


■ Fuente: VII, VIII y IX Recuento de las personas Sin Hogar (2014, 2016 y 2018).

■ Otros ingresos

La mayoría de las personas en situación de calle obtienen ingresos **pidiendo dinero en calle** (43,5%), seguido de **otras actividades** -chatarrería, malabares, animación, vendiendo revistas y kleenex- (21,1%), ingresos de la **Renta Mínima de Inserción -RMI-** (15,0%) y **pensiones** (5,4%)⁵.

Gráfico 5. Ingresos de las personas en situación de sinhogarismo por tipo de fuente, 2018.



■ Fuente: IX Recuento de las personas Sin Hogar, 2018.

5 IX Recuento de Personas Sin Hogar, 2018.

A nivel de ingresos y prestaciones, **el porcentaje de personas en situación de sinhogarismo que perciben ingresos de la RMI continúa siendo bajo a nivel autonómico y local**. De acuerdo con el Informe de Rentas Mínimas de Inserción publicado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, en 2020 solo el 4,13% de las personas sin hogar percibían RMI⁶. Aunque la tendencia sigue siendo baja, en la ciudad de Madrid se observa un **leve aumento en el porcentaje de personas en situación de sinhogarismo que perciben ingresos de la RMI**. Así, las personas que declaran percibir ingresos de la RMI pasaron de ser el 12,3% en 2014 al 15% en 2018.

Por otro lado, los recuentos nocturnos indican un **aumento en las personas que afirman recibir otro tipo de pensiones**, pasando del 1,2% en 2014 al 5,4% en 2018. Asimismo, se constata un **mayor porcentaje de personas que declaran percibir pensiones de jubilación** que llegaron a un 3,4% en 2018, como indica la siguiente tabla.

Tabla 4. Personas en situación de sinhogarismo que reciben Ingresos Mínimos u otro tipo de prestaciones, 2014-2018

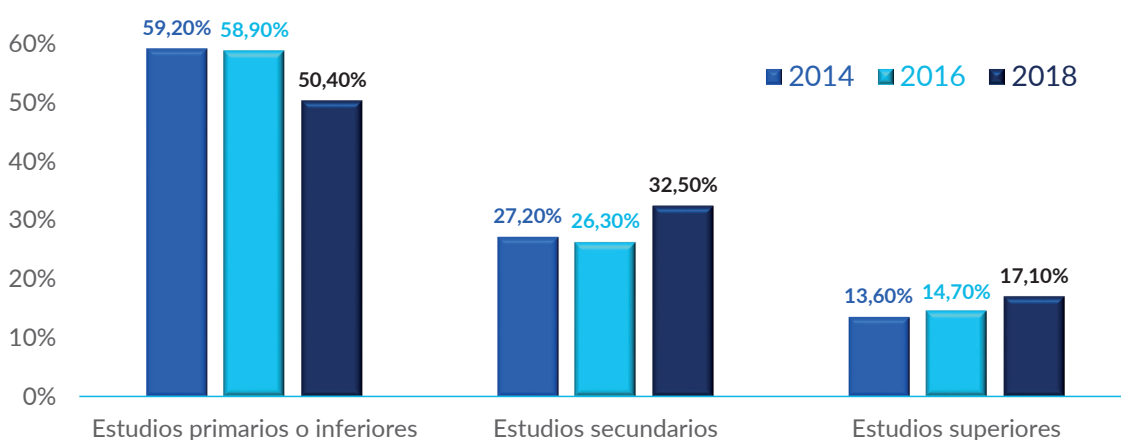
	2014	2016	2018
Renta mínima	12,3%	14,0%	15,0%
Pensión de jubilación	3,1%	2,0%	3,4%
Otro tipo de pensión	1,2%	2,0%	5,4%

■ Fuente: VII, VIII y IX Recuento de las personas Sin Hogar (2014, 2016 y 2018).

■ Nivel de estudios

Con relación al nivel de estudios, los datos de las fuentes de información disponibles revelan que **la gran mayoría de esta población solo tiene estudios primarios o inferiores, aunque se ha observado un mayor porcentaje de personas en situación de sinhogarismo que declaran tener estudios superiores**.

Gráfico 6. Personas en situación de sinhogarismo por nivel de estudios, 2014-2018



■ Fuente: VII, VII y IX Recuento de las personas Sin Hogar (2014, 2016 y 2018).

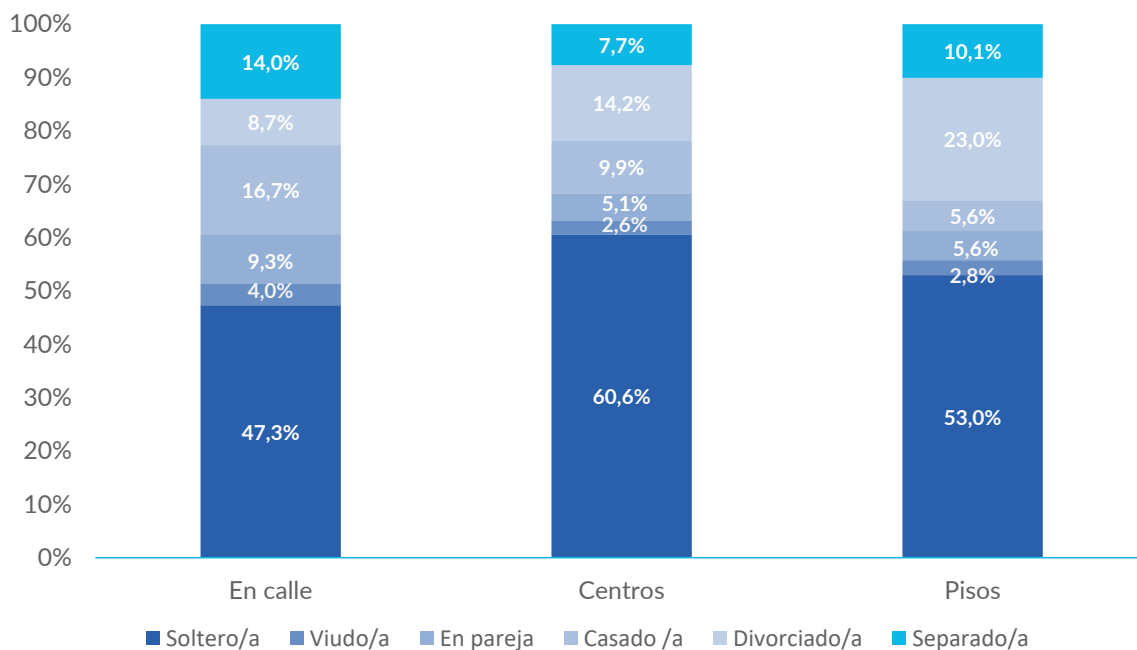
⁶ Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (2020). Informe de Rentas Mínimas de Inserción. Disponible en: https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/r-minimas/InformRentasMinimasInserci_2020.pdf

■ Estado civil

El estado civil de las personas en situación de sinhogarismo es otra variable que debe contemplarse, en tanto que es uno de principales factores que detonan situaciones de sinhogarismo (como, por ejemplo, los divorcios y las rupturas afectivas). Así, **el 17% de las personas consultadas en el recuento nocturno de 2018 declaran las rupturas afectivas como uno de los principales motivos que los llevaron a una situación de sinhogarismo**, mientras que en 2016 este porcentaje era inferior (11,8%)⁷.

El estado civil más común en las distintas situaciones de sinhogarismo es la soltería, seguido del divorcio o la separación, con algunas diferencias entre la situación residencial. Por ejemplo, el porcentaje de personas casadas es mayor en las personas en situación de calle y el porcentaje de las personas separadas es mayor en las personas que residen en centros, como se puede apreciar a continuación:

Gráfico 7. Personas en situación de sinhogarismo por estado civil, según situación de alojamiento, 2018



■ Fuente: IX Recuento Nocturno de Personas Sin Hogar en Madrid, 2018.

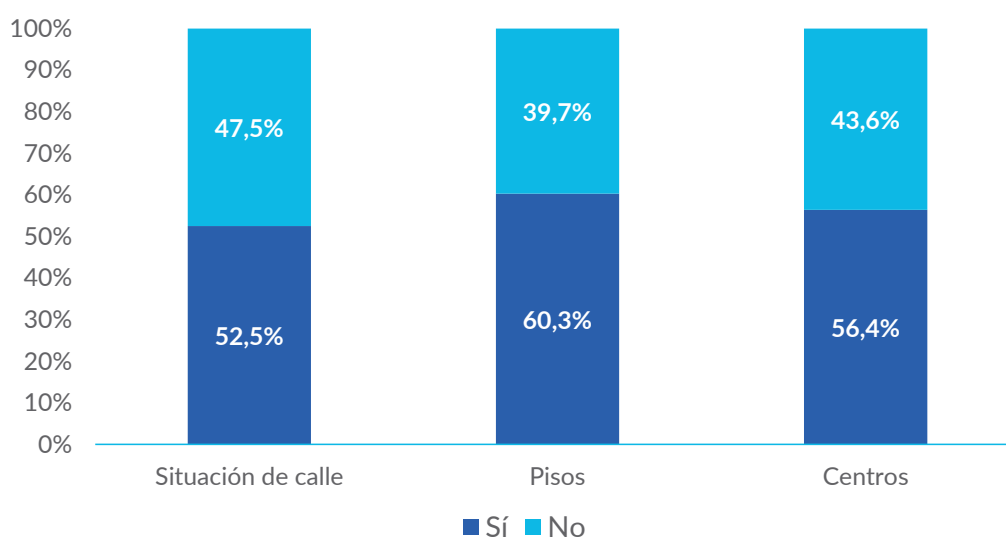
■ Salud física y mental

El ámbito de la salud es una variable fundamental que ha de considerarse en la población en situación de sinhogarismo, dado que suelen padecer enfermedades físicas, mentales, algún tipo de discapacidad o patologías duales que se agravan con el tiempo por falta de tratamientos apropiados y la propia situación de calle. De hecho, los informantes clave consultados para este diagnóstico revelan la presencia de personas en situación de sinhogarismo con **problemas de salud mental y trastornos cognitivos graves, personas con algún tipo de discapacidad y personas con adicciones a sustancias psicoactivas** (incluyendo a jóvenes).

7 VII y IX Recuento de Personas Sin Hogar (2016 y 2018).

En términos generales, las fuentes de información disponibles demuestran que **la mayoría de las personas en situación de sinhogarismo padecen algún problema de salud**, siendo levemente superior en las personas que habitan en pisos. Esto puede deberse a que las personas en pisos y centros han pasado por procesos que han facilitado el reconocimiento de la enfermedad (algo que no siempre sucede en las personas con trayectoria en calle), han sido diagnosticados con una enfermedad en el marco de los programas en los que participan y posiblemente tienen una mayor conciencia sobre su estado de salud que las personas en situación de calle.

Gráfico 8. Personas en situación de sinhogarismo que reportan padecer algún problema de salud, según situación de alojamiento, 2018



■ Fuente: IX Recuento Nocturno de Personas Sin Hogar en Madrid, 2018.

Otra cuestión relevante en el acceso a los derechos es la disponibilidad de tarjeta sanitaria. Según el IX Recuento Nocturno, una buena proporción de las personas en calle no cuenta con ella (41,9%), mientras que las personas que residen en centros y pisos sí tienen acceso a este documento (60,9% y 58,1%, respectivamente), pudiendo acceder a los servicios sanitarios en la ciudad de Madrid.

Ha de tenerse en consideración la **especial vulnerabilidad que viven las personas extranjeras en situación de sinhogarismo**, especialmente aquellas que se encuentran en situación administrativa irregular. Este hecho resulta un obstáculo adicional para acceder al sistema sanitario y recibir un diagnóstico y tratamiento adecuado.

Con respecto a las adicciones, los recuentos nocturnos revelan que **se ha registrado un incremento en el porcentaje de personas que declaran a las drogas y el alcohol como uno de los principales motivos que los llevó a dormir en la calle**. En el caso de las drogas, este porcentaje pasó de un 1,7% en 2016 a un 9,4% en 2018, y en el alcohol de un 7,6% en 2016 al 11,7% en 2018⁸.

8 VII y IX Recuento de Personas Sin Hogar (2016 y 2018).

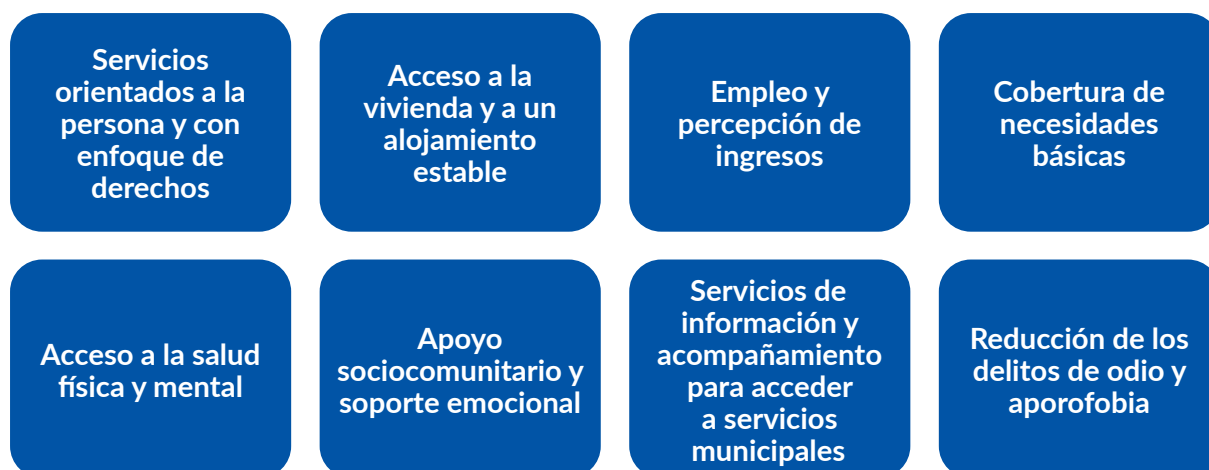
3.3. Necesidades y aspectos transversales en las políticas a implementar

Las personas en situación de sinhogarismo viven situaciones de continua necesidad que atañen a todos los ámbitos de su vida.

Si bien existen **necesidades comunes** a todas las personas en situación de sinhogarismo, es necesario identificar las **necesidades específicas de algunos grupos como son: mujeres, jóvenes e inmigrantes**.

Es, por tanto, necesario identificar las necesidades comunes y específicas que requieren las personas de este grupo poblacional, con el objetivo de ofrecer una respuesta institucional adecuada y ajustada a las diversas circunstancias que viven las personas en exclusión.

3.3.1. Necesidades comunes de las personas en situación de sinhogarismo



Las personas en situación de sinhogarismo son personas vulnerables que requieren de apoyos para retomar sus proyectos vitales y gozar plenamente de los derechos humanos.

Como tal, la atención no solo debe ajustarse a sus necesidades, sino que además debe respetar su poder de decisión y la situación individual en la que cada persona se encuentra, a través de **servicios orientados a la persona y con enfoque de derechos humanos**.

Atendiendo a las causas que llevaron a las personas a situaciones de sinhogarismo, deben mencionarse otras necesidades asociadas a la recuperación de la vida autónoma como son el **acceso a empleos formales y de calidad** y la **percepción de ingresos para recuperar la autonomía económica** (tanto por la vía laboral, como la percepción de prestaciones e ingresos mínimos).

En ese sentido, las personas en situación de sinhogarismo requieren de apoyos y programas dirigidos a favorecer la inserción en el mercado laboral, incluyendo la formación y la capacitación laboral.

Además, las personas en situación de calle requieren de prestaciones para cubrir necesidades básicas, en especial alimentación, transporte, higiene y saneamiento, sanidad, vestimenta, entre otras necesidades básicas vinculados a los centros de día.

De especial relevancia es la **garantía de ingresos** (RMI, IMV, PNC, rentas por trabajo, etc.) como un derecho subjetivo y un impulso fundamental para que las personas en situación de sinhogarismo cubran sus necesidades básicas y tengan un soporte económico mientras logran recuperar la autonomía.

Por otro lado, la **salud mental** de las personas en situación de calle es un aspecto fundamental que debe ser cubierto desde la red sanitaria de atención primaria y desde la Red de Salud Mental especializada y de competencia autonómica, no solo porque la situación de calle implica el deterioro continuo de la persona, sino también porque su reinserción en la sociedad pasa necesariamente por el acceso a los servicios de salud mental y tratamientos adecuados.

La mayoría de las personas en situación de sinhogarismo manifiestan pasar la mayor parte del día en solitario. En ese sentido, el **apoyo sociocomunitario y el apoyo emocional** son necesidades fundamentales, ya que se trata de personas que en la mayoría de los casos han roto sus vínculos familiares y sociales. Por este motivo, la intervención con apoyo comunitario es cada vez más relevante.

Algunas de las necesidades anteriormente expuestas, se pueden resumir en el acceso a servicios sociales, acceso a la salud, el acceso a la vivienda y a la protección social.

Para ello, las personas requieren de **servicios de información, acompañamiento y mecanismos que faciliten el acceso al empadronamiento** (como requisito para acceder a los servicios mencionados) **y la solicitud de los distintos servicios y prestaciones a las que tienen derecho.**

Finalmente, las personas en situación de sinhogarismo están cada vez más expuestas a **delitos de odio y aporofobia**. Esta es una realidad que se ha visibilizado por los profesionales que trabajan cotidianamente con esta población, indicando la necesidad de medidas que reduzcan los prejuicios, la estigmatización, la agresión y el rechazo a personas en situación de sinhogarismo.

3.3.2. Nuevas necesidades y necesidades específicas

La diversidad y emergencia de nuevos perfiles en el sinhogarismo implica el surgimiento de **nuevas necesidades y necesidades específicas** que se deben atenderse de manera personalizada desde la Red.

A continuación, se destacan algunas necesidades de las personas en situación de sinhogarismo.

■ Mujeres

Las mujeres en situación de sinhogarismo se han ocultado e invisibilizado debido a la extrema vulnerabilidad y a la violencia a la que se enfrentan en las calles e incluso en los recursos de la Red Municipal, usualmente pensados para hombres.

Tanto las mujeres como las personas diversas sexualmente requieren de **espacios seguros y con sensibilidad de género** que garanticen su seguridad e integridad física y mental en los recursos y dispositivos de la Red. Esto es así, teniendo en cuenta muy especialmente que provienen de contextos de riesgo, violencia de género y situaciones estresantes que requieren un manejo especializado para recuperar la confianza y acceder a los recursos de la Red, como informan algunas entidades sociales que han sido consultadas para este informe.

Los sucesos vitales estresantes que desencadenan el sinhogarismo en muchas mujeres, en especial la violencia doméstica y de género (sumado a otros factores estresantes como la pobreza, la pérdida de vínculos familiares y la pérdida de la vivienda) tienen impactos profundos en el bienestar y la salud mental de las mujeres.

La consecuencia principal la evidencian las encuestas: el 60,4% de las mujeres en situación de sinhogarismo ha sido víctima de al menos un incidente de odio según el informe HATENTO (2015).

El sinhogarismo femenino requiere de **apoyos y tratamientos psicosociales especializados, prestados por especialistas de la salud mental y otros profesionales** con sensibilidad de género, que permitan abordar la discriminación, los traumas y los abusos que acumulan muchas mujeres en situación de sinhogarismo. Además, las mujeres necesitan servicios de acompañamiento y asesoramiento jurídico para los casos en los que deseen iniciar procesos judiciales en contra de sus agresores.

El miedo y la invisibilidad de las mujeres las ha llevado a ocultarse entre las cifras del sinhogarismo.

Por este motivo, requieren apoyos para impulsar el **empoderamiento y la participación social**, llevándolas a trasladar sus necesidades y a exigir sus derechos en calidad de ciudadanas. Dada la dependencia económica a la que muchas mujeres han estado sometidas en el pasado, este colectivo también necesita de programas **de educación financiera y formación para emprender el camino hacia el mercado laboral y la vida autónoma**.

■ Juventud y personas desinstitucionalizadas

La juventud cae en la red de sinhogarismo por la falta de oportunidades y por la escasez de programas de prevención.

Este colectivo específico necesita del **fortalecimiento de los sistemas de detección y las iniciativas de prevención** para identificar jóvenes en riesgo de exclusión e incorporarles en programas de transición a la vida adulta, un mecanismo eficaz que podría disminuir el porcentaje de jóvenes que terminan en la Red.

Al igual que las mujeres, la juventud en situación de sinhogarismo requiere de **espacios seguros en recursos y dispositivos específicos de atención**.

Asimismo, los jóvenes requieren de **alojamientos estables y programas enfocados a la formación y la activación laboral** que favorezcan el acceso a oportunidades y, con ello, la recuperación de sus proyectos de vida para **salir lo más pronto posible** de la situación de máxima exclusión.

Por otro lado, las personas que finalizan su paso por instituciones (jóvenes extutelados, personas dadas de alta de residencias de salud mental, personas que salen del sistema penitenciario, etc.) tienen mayor riesgo de caer en situaciones de sinhogarismo.

Estas personas requieren de **alternativas habitacionales** desde el momento en que se les informa la fecha de alta, así como también participar en **programas preventivos** que les doten de herramientas para **conseguir un trabajo y llevar su vida con normalidad fuera de las instituciones**, incluyendo apoyos para acceder a servicios y prestaciones sociales como subsidios y la RMI/IMV.

■ Personas inmigrantes

Las personas migrantes de la Red de sinhogarismo llegan a Madrid con un proyecto migratorio que enfrenta varias dificultades: el idioma, la condición administrativa, el acceso al mercado de trabajo, el acceso a servicios y protección social.

En ese sentido, es fundamental **intensificar y dotar de estabilidad a la coordinación con la Red de Emergencia Social y el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones** con el fin de

que las personas que solicitan acceso al Sistema de Acogida de Protección Internacional no se vean abocadas a una espiral de exclusión que viene determinada por tiempos procedimentales de reconocimiento de derechos muy extensos.

Además, las personas migrantes requieren **medidas protectoras frente a los delitos de odio y la xenofobia** que enfrenta este colectivo.

En definitiva, y por todo lo expuesto, la **perspectiva de género, el enfoque interseccional y la mirada hacia la población de origen migrante** serán tres **cuestiones transversales** que han de estar presentes, en todo momento, en las actuaciones a llevar a cabo a través de una mirada integradora en todas las actuaciones a desarrollar.

3.4. La respuesta institucional al sinhogarismo en la ciudad de Madrid

3.4.1. La Red de Atención a Personas Sin Hogar

La Red de Atención a las Personas Sin Hogar se ha venido transformando de manera positiva en los últimos años, adaptando la infraestructura pública y el paradigma de intervención a la nueva mirada hacia la que se enfoca esta Estrategia “Dignitas 2022-2027”.

Dentro de los principales cambios que han de destacarse se encuentran los siguientes:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Adaptación de respuestas a diferentes perfiles y necesidades. ■ Puesta en marcha de modelos de intervención flexibles, enfocados en la persona y con mayor proximidad. ■ Implementación de proyectos nuevos e innovadores. ■ Incorporación del enfoque de género en las respuestas institucionales y los dispositivos de atención. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Intervenciones integrales, con equipos multidisciplinares. ■ Desarrollo de proyectos y programas de prevención. ■ Mayor colaboración con las entidades sociales. ■ Apuesta por acciones dirigidas a la desinstitucionalización. |
|---|--|

La evolución de la Red ha permitido mejorar la infraestructura y los recursos existentes a las nuevas necesidades de las personas en situación de sinhogarismo, cuyo perfil y demandas sociales son cada vez más diversas.

Asimismo, esta transformación ha dado paso a la **coexistencia de distintos modelos de intervención** más integrados, orientados a la vivienda, atención más especializada y la prevención.

Estos cambios suponen un **salto del asistencialismo y de la atención desde las emergencias sociales, proyectando una Red más especializada y coordinada con otros recursos para favorecer la prevención y la mejora de la atención de las personas en situación de sinhogarismo**.

A continuación, se identifican los servicios, recursos y programas que actualmente componen la Red, los modelos de intervención existentes, así como los principales retos a abordar en la futura Estrategia municipal.

■ Recursos y dispositivos

La Red se compone de **Equipos de Intervención en Calle** con las Personas en Situación de Sinhogarismo, la **Red de Centros y Programas de atención a Personas sin Hogar**, las **Entidades Sociales** que colaboran con el Ayuntamiento de Madrid para gestionar programas y proyectos asociados a la Red (mediante convenios y subvenciones anuales) y, finalmente, el **Foro Técnico de Personas Sin Hogar** (como instrumento de participación).



En todo caso, el acceso a los distintos recursos de la Red Municipal se realiza a través de la **Puerta Única de Entrada (PUE)**, ubicada desde febrero de 2022 en el Centro de Acogida de San Isidro.

La PUE centraliza las solicitudes de acceso y deriva a las personas usuarias al recurso más adecuado de acuerdo con el perfil y las necesidades específicas de intervención, a partir de una valoración individual, realizada por equipos multidisciplinares y especializados.

Según los resultados de dicha valoración, las personas pueden ser derivadas a centros de acogida y programas de la Red municipal de atención a personas sin hogar.

■ Centros de acogida

Con respecto a los centros, la Red cuenta con **5 centros de acogida**.

Los Centros de Acogida con plazas normalizadas ofrecen, además, **programas psicosociales y servicios sanitarios** posibilitando procesos de mejora a nivel personal, social, educativo y sanitario desde una perspectiva más integral.

Destacan los Programas especializados como el Programa de Reducción de Daño, con la colaboración de Madrid Salud, el Programa de Cheniles, para facilitar el acceso a personas con sus animales de compañía, Programas Socioeducativos, Programas Comunitarios, entre otros.

Tabla 5. Centros municipales de atención a personas en situación de sinhogarismo en Madrid, 2021

Centro	Plazas
Centro de Acogida San Isidro (CASI)	249 plazas en centro de acogida
	11 plazas de emergencia/valoración
	10 plazas en hostel/pensión.
	50 plazas en centro de día.
Centro de Acogida y Centro de Día "La Rosa"	35 plazas de alojamiento mixtas
	30 plazas en centro de día
Centro de Acogida "Puerta Abierta"	130 plazas mixtas y 2 en plaza residencial
Centro de Acogida "Juan Luis Vives"	132 plazas mixtas
	8 plazas en pensión
Centro de Acogida Beatriz Galindo (plazas normalizadas para mujeres)	35 plazas para mujeres
	60 plazas en centro de día
	15 plazas en pensiones

■ Fuente: Memoria de actividades del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, 2021.

La Red Municipal se enfrenta a un problema de saturación, que se manifiesta tanto en el tránsito como en la salida de la Red, indicando una importante cronificación de las personas que han accedido a la Red.

■ Viviendas y plazas de hospedaje

En los últimos años se han comenzado a implantar programas en viviendas y en plazas de hospedajes (*housing led* y *housing first*), a través de esquemas de colaboración público-privada que han dado lugar a sinergias entre el Ayuntamiento de Madrid, la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo y Entidades Sociales que ofrecen servicios a personas en situación de sinhogarismo.

La Red Municipal cuenta con tres programas con metodología Housing First: el **Programa “Construyendo Hogar”** con **75 viviendas individuales**, el **Programa “Hogares para la Autonomía”** con **100 viviendas individuales** (65 de titularidad pública de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo y 35 provenientes del mercado libre), y el **Programa de colaboración con las Entidades Sociales**, a través de **33 viviendas** puestas a disposición por la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo para su gestión por parte de las entidades sociales.

Por otro lado, el **Programa Housing Led** pasó de ofrecer **120 plazas en 2019** a alcanzar un **total de 180 plazas distribuidas en alojamientos compartidos en 2020** (viviendas, habitaciones individuales y compartidas en pensiones), acogiendo de manera temporal a personas que requieren un período de recuperación y preparación para retomar su proyecto de vida.

Tabla 6. Resumen de plazas/viviendas de programas de alojamiento basado en viviendas y pensiones (2021)

Programa	Número de plazas/viviendas
Construyendo Hogar	75 viviendas
Housing Led	180 plazas
Hogares para la autonomía	100 viviendas
Housing First en colaboración con la EMVS y Entidades	33 viviendas

■ Fuente: Memoria de actividades del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, 2021.

Finalmente, cabe destacar la puesta en marcha de **proyectos experimentales financiados por los Fondos Next Generation EU** en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. En concreto, el Ayuntamiento de Madrid colabora en la implementación de proyectos de innovación orientados a la vivienda **“Derechos a la Vivienda”** y **“H4Y FUTURO”**. Estos proyectos están dirigidos a poner en marcha un modelo de vivienda que impulse los procesos de desinstitucionalización de las personas en situación de sinhogarismo en 8 ciudades (incluyendo Madrid), buscando el fomento de la autonomía y el uso de los servicios comunitarios.

■ Dispositivos y programas de emergencia

Desde el Departamento de Samur Social y Emergencia, se disponen **dos centros de acogida de emergencia que se activan durante el invierno a través de la “Campaña de Frío”** para atender, entre otras, a las personas en situación de sinhogarismo y en exclusión residencial.

En 2021, en el ámbito de la Campaña de Frío se atendieron un total de 2.259 personas, de las cuales el 13,5% eran mujeres y el 86,4% varones. En 2021, la Campaña logró cubrir el 100% de la demanda de plazas, según la Memoria de actividades del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

La siguiente tabla muestra las plazas con las que el Ayuntamiento de Madrid atenderá la “Campaña de frío 2022-2023”

Tabla 7. Equipamientos que participan en la Campaña Municipal contra el Frío (2022-2023)

	Plazas de alojamiento
Unidad de Acogida de Emergencia de Campaña Contra el Frío Pinar de San José	150
Dispositivo de Alojamiento Nocturno de Villa de Vallecas	142
Alojamientos en hospedajes	120
Dispositivo especial de Emergencia Climática	50
Total	462

■ Fuente: Datos facilitados por la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social.

Además, desde este Departamento se gestiona de manera permanente las situaciones de emergencia de las personas en situación de calle y se cuenta con el Centro Municipal de Urgencias Sociales (CEMUS), que facilita alojamiento de emergencia para personas en situación de sinhogarismo, hasta que puedan acceder a la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar o al recurso más adecuado a sus necesidades.

Asimismo, desde Samur Social se colabora en la intervención de emergencia que pueda producirse en los asentamientos y la intervención con las personas en situación de calle fuera del horario de los propios equipos, complementando así el trabajo municipal con estas personas.

■ Iniciativas de prevención

El trabajo desde un enfoque preventivo resulta clave en las transformaciones que ya se están llevando a cabo en la Red de Atención a Personas sin Hogar.

Alineado con uno de los principios inspiradores del **Nuevo Modelo de Servicios Sociales** aprobado por unanimidad en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 31 de mayo de 2022, y conjugado con los espacios de coordinación que prevé, el trabajo en clave de prevención resultará un reto a alcanzar con el fin de poner freno a los procesos de exclusión.

Resultará fundamental implementar y consolidar espacios de Coordinación con el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, que ya cuenta con **servicios de mediación y asesoramiento ante situaciones de desahucio y lanzamiento de personas y familias de su vivienda habitual**.

Desde 2015, el **Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER)** ha conseguido moderar el impacto de las ejecuciones hipotecarias a través de acuerdos, expedientes resueltos a través de alquileres sociales, provisión de alternativas habitacionales, adjudicaciones de vivienda pública (EMVS-AVS) o aplazamientos.

Atendiendo al derecho a la vivienda, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con un **Programa de Alojamiento Alternativo** que funciona a través de un Convenio de Colaboración con la EMVS. El Programa posibilita la oferta de vivienda por debajo del precio de mercado a personas y familias en riesgo o situación de exclusión socio residencial.

En clave de prevención propia en políticas de sinhogarismo, interesa destacar **programas de alojamiento orientados a la prevención en la Red**, como el Programa “No Second Night”, destinado a mujeres en situación de calle o en riesgo de estarlo, puesto en marcha en junio de 2021 con **53 plazas**, para alojar y atender de manera integral a mujeres que pierden su alojamiento, evitando que permanezcan en calle “*ni una noche más*” y previniendo procesos de mayor deterioro.

De este modo se garantiza, por un lado, la integridad física de estas mujeres evitando las agresiones que pueden sufrir en situación de calle y, por otro, se favorece la protección social y la recuperación de la vida autónoma en el menor tiempo posible.

■ Programas dirigidos a perfiles específicos

La Red Municipal ha adaptado de manera progresiva los recursos existentes y ha creado nuevos dispositivos para responder a las necesidades de los perfiles emergentes de la población en situación de sinhogarismo, especialmente jóvenes y mujeres.

Con relación a la juventud, se destacan los siguientes recursos:

- **Unidades Convivenciales destinadas a jóvenes en el Centro de Acogida Juan Luis Vives**, que ofrecen espacios residenciales con mayor autonomía, en colaboración con programas prelaborales y apoyo social para promover la autonomía.
- **Plazas en pisos compartidos** para jóvenes en Housing Led.
- **Programa “A Tiempo”**, un programa específico para Jóvenes, compuesto por 40 plazas en pisos y hospedajes con un acompañamiento social intensivo y específico, con el objetivo de evitar deterioro y facilitar procesos de autonomía personal.

Desde una perspectiva de género, **los centros municipales se han ido transformando para dar una respuesta adecuada y especializada a las mujeres en situación de sinhogarismo**, adaptando sus instalaciones para generar espacios seguros e inaugurando centros exclusivos para mujeres.

Actualmente, la Red cuenta con los siguientes recursos:

- **Centro de Acogida Beatriz Galindo**, que dispone de **30 plazas normalizadas, 5 plazas de emergencia, 60 plazas de centro de día y 15 plazas en pensiones asociadas al centro**, exclusivamente para mujeres. Este centro ha sido diseñado para atender a mujeres en situación de sinhogarismo, víctimas de violencia de género.
- **Aumento de plazas de mujeres en Centro de Acogida Puerta Abierta y adaptación de espacios en el Centro de Acogida San Isidro.**
- **Programa “No Second Night”**, destinado a facilitar alojamiento a mujeres que se han quedado sin alojamiento, para evitar que permanezcan en calle o evitar que lleguen a ella. **Dispone de 53 plazas exclusivas para mujeres.**

3.4.2. Valoración de los recursos por parte de las personas usuarias

Para complementar la información disponible en los recuentos, se ha consultado, en la elaboración de la estrategia, a personas en situación de sinhogarismo sobre su percepción del sistema en términos de debilidades que identifican necesidades no cubiertas y aspectos positivos de la Red Municipal.

También se ha consultado a profesionales que trabajan dentro de la Red municipal de Atención a Personas sin Hogar y a Entidades del Tercer Sector que resultan informantes clave en cuanto a percepciones de aciertos y carencias de la respuesta municipal al sinhogarismo.

A continuación, se resumen en el siguiente DAFO los aspectos más significativos de la consulta:

3.4.3. Análisis DAFO

Los hallazgos de este informe pueden ordenarse en un cuadro que resume las principales Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar en la ciudad de Madrid.

DEBILIDADES

- Escasez de información sobre la dimensión del sinhogarismo.
- Falta de programas de prevención.
- Saturación de los recursos de alojamiento.
- Cronificación de las personas dentro de la Red.
- Dificultades de los centros de alojamiento para promover la autonomía.
- Falta de diálogo y coordinación con otras redes y áreas de gobierno.
- Falta de adecuación de los recursos a los perfiles emergentes.
- Falta de programas de formación e inserción laboral.
- Falta fortalecer el enfoque centrado en las personas.
- Exceso de institucionalización.

AMENAZAS

- Crisis económica causada por la pandemia y la Guerra en Ucrania.
- Desempleo y precariedad laboral.
- Ingresos insuficientes para la vida autónoma.
- Escasez de Vivienda asequible y parque de Vivienda público.
- Aumento del coste de servicios básicos.
- Dificultades de regularización de la situación administrativa de personas migrantes.
- Aparición de nuevos asentamientos y realidades residenciales invisibilizadas.
- Falta de recursos y capacidades de otras redes de protección.
- Recortes en gasto social.



FORTALEZAS

- Capacidad de adaptación a crisis y nuevas realidades.
- Trabajo en red y colaboración con entidades del Tercer Sector
- Desarrollo de nuevos modelos de intervención: housing first, prevención de la cronificación, reducción de daño, etc.
- Visibilización y atención al sinhogarismo en la población femenina.
- Desarrollo de recursos especializados para mujeres y jóvenes.
- Profesionalización, especialización y multidisciplinariedad de los equipos de trabajo.
- Recursos cada vez más dignificados y humanizantes.

OPORTUNIDADES

- Fondos del mecanismo de recuperación y resiliencia y otros Fondos Europeos.
- La Ley de Vivienda, el Plan Estatal de Vivienda y la futura Estrategia Nacional de Sinhogarismo.
- Tendencia en España y Europa hacia la desinstitucionalización.
- Garantía de ingresos y políticas de activación.
- Aprendizaje y replicabilidad de resultados de metodologías centradas en las personas y la vivienda.
- Nueva metodología nacional de recuentos nocturnos.
- Nuevo modelo de servicios sociales

3.5. Retos de futuro

El abordaje del sinhogarismo en clave de **prevención** y la **reducción del sinhogarismo** son los dos grandes retos de esta Estrategia. La consecución de ambos objetivos supone **evitar y abordar en clave de recuperación** situaciones de absoluta exclusión social y vulneración de derechos de las personas que lo sufren.

En ese sentido, resulta necesario **articular políticas públicas que no solo atiendan las necesidades básicas de este grupo de población, sino que además pongan el foco en abrir nuevas oportunidades a las personas en situación de sinhogarismo**. Que estén orientadas, en definitiva, al inicio de proyectos individualizados en clave recuperación personal. En clave de dignidad.

En este apartado, se resumen los **desafíos más importantes** que han sido señalados por los actores, instituciones y agentes claves consultados para esta Estrategia.

Coinciden todos los implicados en la necesidad de idear fórmulas y plantear soluciones para reducir el sinhogarismo que vayan más allá **del asistencialismo**.

Es fundamental dar paso a políticas integrales que aborden el problema desde diferentes ámbitos (vivienda, empleo, salud, protección social, etc.), y que sean lo suficientemente flexibles para dar respuesta a la diversidad de situaciones de exclusión que desembocan en el fenómeno del sinhogarismo.

Esta transición a procesos de recuperación a través de políticas integrales exige poner el acento en una **mayor coordinación, colaboración y coherencia entre los actores institucionales y agentes sociales implicados**.

La forma en la que se entiende y aborda el sinhogarismo ha cambiado, introduciendo nuevos **enfoques centrados en la persona, la autonomía, los derechos humanos y la responsabilidad compartida que tiene la sociedad en el despliegue de soluciones efectivas al sinhogarismo**, todo ello en perfecta consonancia con el **Nuevo Modelo de Servicios Sociales** de la ciudad de Madrid aprobado por unanimidad en la sesión 7/2022 ordinaria del Pleno de 31 de mayo de 2022.

En línea con estos nuevos enfoques, la Red Municipal debe aspirar a **adaptar y diversificar la oferta de recursos a las nuevas tendencias sociales** (y a las propias demandas por parte de la población en situación de sinhogarismo) y apostar por la **expansión de programas orientados a la autonomía**.

Esta adaptación de las políticas públicas a las personas en situación de sinhogarismo debe ser el principio orientador que guíe la implementación de esta Estrategia. Y ello con el fin de asegurar que **la Administración Pública llega a todas y a cada una de las personas, valorando en cada caso las singularidades que garanticen el éxito de la intervención social** y la salida de los procesos de exclusión que sufren.

En su proyección de futuro, la nueva Estrategia “Dignitas 2022 –2027” aspira a:

- Articular la Red de Atención a Personas Sin Hogar con **mecanismos de coordinación y cooperación** con los distintos actores del sistema.
- **Fortalecer los programas de prevención con dos objetivos:** evitar la entrada de nuevas personas a la Red y prevenir la cronificación de las personas que ya han accedido a ésta.

- **Impulsar nuevos proyectos y metodologías orientados a la autonomía**, tanto en los centros de acogida como en los diferentes programas de atención.
- **Adecuar la cartera de servicios a la diversidad de perfiles, edades y situaciones de sinhogarismo** adaptando los ya existentes, creando nuevos dispositivos cuando se considere pertinente y diversificando los servicios disponibles.
- **Disponer de recursos especializados** para atender situaciones de vulnerabilidad específicas.
- Ofrecer una **atención integral, multidisciplinar y orientada a las personas**, fomentando en todo momento la autonomía y la inclusión activa a partir de servicios que puedan responder a las distintas situaciones de exclusión.
- **Mejorar el conocimiento del sinhogarismo** y difundirlo en la sociedad madrileña para contribuir a la sensibilización y reducir los casos de aporofobia, discriminación y delitos de odio contra las personas en situación de sinhogarismo.



4

VISIÓN DE LA ESTRATEGIA

La elaboración de esta Estrategia coincide con el diseño y puesta en marcha de un **Nuevo Modelo de Servicios Sociales en la ciudad de Madrid**, aprobado por unanimidad en la sesión 7/2022 ordinaria del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2022.

Un nuevo modelo que nace con vocación de dar atención y respuesta a las nuevas realidades de nuestra ciudad. Que recoge una visión global en la que se visibiliza y se integra también el trabajo coordinado a realizar con las personas en mayor riesgo de exclusión, poniendo el acento en los recursos comunitarios.

Este nuevo modelo de Servicios Sociales abre un horizonte de trabajo en coordinación con la asentada Red de Atención a Personas sin Hogar del Ayuntamiento de Madrid.

Por su parte, la **Red municipal de atención al sinhogarismo** ha creado un ecosistema en el que la **Administración Pública, los Servicios Sociales, las Entidades y la Ciudadanía** trabajan conjuntamente para superar los retos del sinhogarismo y, especialmente, los desafíos a los que se enfrentan las personas que atraviesan por esta situación.

En los últimos años, en la Red se han introducido mejoras en el enfoque de intervención y se han implementado metodologías innovadoras centradas en la prevención y la reducción del sinhogarismo.

Esta Estrategia impulsa los cambios introducidos en la Red y aspira, fundamentalmente, a la prevención y reducción del sinhogarismo en Madrid, a través de la actuación conjunta de todos los actores clave implicados en la atención a personas en situación de sinhogarismo.

En torno al reconocimiento y a la garantía de la dignidad intrínseca a cada persona, la estrategia conjuga el contenido de los siguientes principios, en aras a su consecución:

Ilustración 2. Principios de orientación estratégica y conceptual



■ Enfoque de Derechos Humanos:

La Estrategia es un instrumento para garantizar los derechos fundamentales y las necesidades básicas de las personas en situación de sinhogarismo, a través de un ejercicio proactivo de detección, prevención, intervención temprana e integración en la sociedad.

■ Modelo centrado en la persona:

Alineado con el nuevo modelo de Servicios Sociales de la ciudad de Madrid, las personas en situación de sinhogarismo están en el centro de la Estrategia.

En ese sentido, se reconoce y se impulsa la capacidad que tiene cada persona para gestionar sus procesos de recuperación y para iniciar o retomar sus proyectos de vida en sociedad, ofreciendo los apoyos y ayudas necesarios, ampliando las posibilidades de elección de servicios, brindando un acompañamiento personalizado, atendiendo a las necesidades individuales y respetando los tiempos y procesos de cada persona.

Se presta una atención especial a la necesidad de adaptar los recursos a nuevos perfiles (mujeres, jóvenes...) que requieren una mirada específica.

■ Visión global:

La multiplicidad de factores que intervienen en la situación de sinhogarismo y el modelo centrado en la persona exigen una mirada integradora que aborde el fenómeno desde diversos ámbitos, distintas disciplinas y conocimientos que, en conjunto, logren un valor integrado de las actuaciones planteadas.

■ Autonomía:

Es necesario realizar una valoración y reestructuración arquitectónica y de espacios, además de reforzar la metodología de trabajo en los diferentes centros de acogida. Todo ello con el fin de favorecer los procesos de autonomía de las personas usuarias. A ese reto se debe añadir la necesidad de implementar apoyos en los diferentes programas y recursos que favorezcan y faciliten la vida independiente.

Además, la Estrategia se asienta sobre una visión integradora que impulsan la **coexistencia de modelos**, favorecen la **gobernanza** y la **innovación social** desde el plano institucional.

ENFOQUE INSTITUCIONAL

Coexistencia de
diversos enfoques
y metodologías de
intervención

Implicación y
cooperación entre
actores clave

Innovación
social

■ Coexistencia de diversos enfoques y metodologías de intervención:

La trayectoria y el proceso individual de cada persona exigen de la disponibilidad de diversos enfoques, metodologías y respuestas adaptadas a las necesidades y situaciones de cada persona.

La **dimensión de género, el enfoque interseccional y la mirada específica de la población de origen migrante serán cuestiones transversales** en todas las actuaciones a llevar a cabo.

■ Implicación y cooperación con actores clave:

La prevención y reducción del sinhogarismo requiere de la **implicación de todos los actores implicados**, así como el desarrollo de sinergias y acciones conjuntas para consensuar y poner en marcha las acciones necesarias con el fin de lograr los objetivos y resultados esperados.

■ Innovación social:

Representa el **motor de cambio** que ha de ponerse en el centro de la Estrategia para experimentar nuevos enfoques, metodologías y respuestas al sinhogarismo e implementar los aprendizajes obtenidos en la propia Red de atención.



DESARROLLO ESTRATÉGICO



Alcance

La Estrategia “Dignitas 2022-2027” identifica el sinhogarismo como un **problema multidimensional y multicausal**.

Una realidad, la del sinhogarismo, que **gira en torno a la ausencia de vivienda y a la imposibilidad de acceder a ella** y que impacta de lleno en el desarrollo de las personas, anulando su dimensión social, el pleno disfrute y el ejercicio de los derechos fundamentales.

La ausencia de vivienda y el impacto que ello tiene, en definitiva, en la pérdida progresiva de la dignidad de las personas son dos fenómenos que, sin bien están intrínsecamente relacionados, requieren de herramientas, tiempos y programas distintos para revertirlos.

Esta Estrategia pretende constituirse como el cimiento estable y firme que, poniendo la **dignidad de las personas en el centro de toda actuación**, sirva de base al desarrollo de todas las políticas públicas que influyen en la atención al sinhogarismo de la ciudad de Madrid.

Con un enfoque centrado en la recuperación, orienta sus esfuerzos para **prevenir y reducir las situaciones de sinhogarismo definidas bajo la categoría ETHOS 1 y 2 y 3** (personas en situación de calle, personas en albergues de emergencia y personas en albergues para personas sin hogar).

Si bien el porcentaje de personas bajo estas categorías no es muy elevado con respecto al total de la población en la ciudad de Madrid, sí tiene **un componente cualitativo desolador** respecto de la exclusión social que provoca y la vulneración de derechos que arrastra.

Este componente es el que determina el **compromiso institucional y la necesidad de llegar a todas y a cada de las personas** en situación de sinhogarismo.

No obstante, el enfoque preventivo en el que se pone el acento a lo largo de toda la Estrategia supone una mirada más amplia, con el fin de evitar la caída de ninguna persona a las categorías ETHOS 1, 2 y 3, objeto directo de este documento.

Desde este punto de vista, la red de Atención a Personas Sin Hogar no debe ser receptora de problemas asociados a otros sistemas de atención a personas en situación de pobreza y exclusión social, ya que serán esos sistemas de atención específicos los que puedan y deban procurar la atención más adecuada.

Por ello, uno de los objetivos en los que más incide esta Estrategia se basa en **fortalecer los sistemas y mecanismos de coordinación para realizar acciones preventivas, procurando que nadie atraviese las categorías ETHOS 1, 2 y 3 y que se transite el menor tiempo posible en las categorías 4 a 7**.

En suma, la Estrategia pone el acento en la necesidad de abrir, mantener y reforzar espacios de coordinación con otras políticas relacionadas con la pobreza, la vivienda y la igualdad, así como alinear las actuaciones con otras iniciativas gestionadas por el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad de Madrid y la Administración General del Estado.

Todo ello con el fin de favorecer la coherencia de las políticas públicas y con el objetivo de dar respuesta a las distintas necesidades de las personas en situación de sinhogarismo.

Enfoque y estructura

La Estrategia se ha diseñado persiguiendo un **enfoque centrado en el cambio, en la recuperación**.

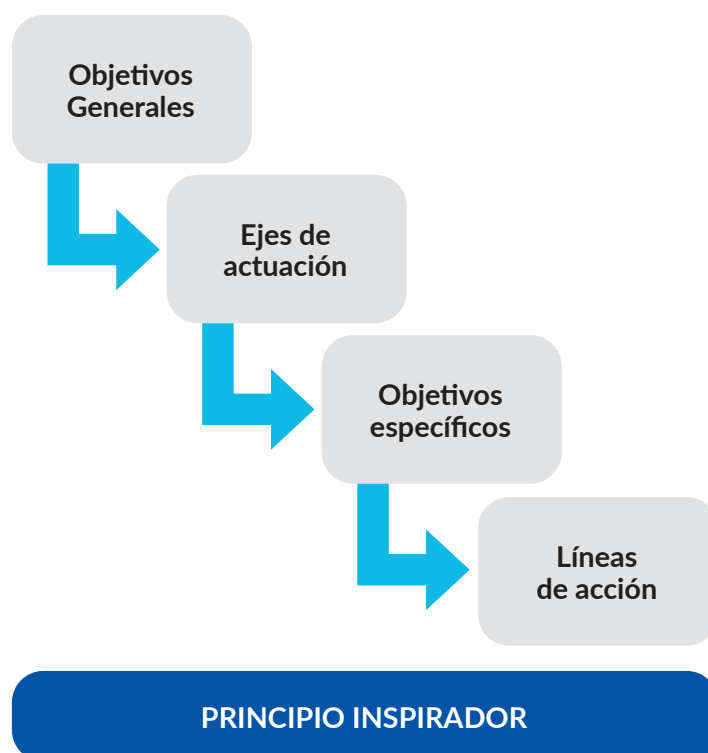
Este enfoque tiene una doble pretensión: por un lado, impulsa las transformaciones que ya se están acometiendo en la Red de Atención a Personas Sin Hogar. Por otro lado, se nutre de la innovación, los aprendizajes y las experiencias de dichas transformaciones para continuar adaptando las respuestas a los retos que se plantean en el diagnóstico.

La **coordinación y cooperación** entre Administraciones Públicas, pero también entre éstas y las Entidades Sociales son un punto clave para el desarrollo y consecución de los objetivos marcados. Resulta fundamental el fortalecimiento de las distintas redes de protección y las acciones preventivas necesarias para evitar que las personas transiten por situaciones de calle o permanezcan largos períodos de tiempo en centros de acogida o instituciones.

Además, la Estrategia comprende el sinhogarismo como un fenómeno complejo, que fluctúa a lo largo del tiempo.

En ese sentido, se propone una **hoja de ruta** que orienta las acciones municipales en este ámbito, dotada de suficiente **flexibilidad** para reorientar las actuaciones o incorporar nuevas respuestas con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

Esta hoja de ruta se estructura en los siguientes niveles:



En primer lugar, como grandes retos de la Estrategia, se identifican **2 objetivos generales**.

La consecución de cada uno de ellos va a requerir acciones concretas materializadas en **4 ejes de actuación**, como se observa en la Ilustración 3. Estructura de la Estrategia.

Estos ejes de actuación representan los grandes ámbitos temáticos sobre los que se trazarán los **objetivos específicos**. Éstos definen las metas a alcanzar y se concretarán a través de **líneas de acción** que representan los cambios tangibles que se esperan lograr con la Estrategia y que deben contribuir a la prevención y reducción del sinhogarismo.

Abarcando los objetivos generales, los ejes de actuación, los objetivos específicos y las líneas de acción se eleva un **principio inspirador, la garantía de hogar**, que estará siempre presente, si bien con distinto grado de intensidad, en cada una de las actuaciones a desarrollar.

A continuación, se ofrece una visión panorámica de la estructura de la Estrategia y se profundiza en los distintos ejes de actuación y objetivos específicos:

Ilustración 3. Estructura de la Estrategia



Objetivos generales

El contenido de esta Estrategia y los objetivos generales a alcanzar se proyectan en un doble plano:

- Por un lado, **prevenir el sinhogarismo**.
- Por otro lado, **sobre el sinhogarismo existente** en la ciudad de Madrid, se marca como objetivo la **reducción significativa** de esta realidad a través de **nuevas oportunidades** que se concretan en la **recuperación de proyectos vitales** contruidos **sobre el reconocimiento de la dignidad** de cada persona.

1. **Prevenir** el sinhogarismo.
2. **Reducir el sinhogarismo** existente a través de **nuevas oportunidades** que se concretan en la **recuperación de proyectos vitales** contruidos **sobre el reconocimiento de la dignidad** de cada persona.

Principio inspirador: la Garantía de Hogar

Los Ejes temáticos que van a concretar los Objetivos Específicos y que van a articular las acciones de esta Estrategia se encuentran inspirados, en mayor o menor medida, sobre el **punto de partida** que aglutina todas las situaciones de sinhogarismo y que no es otro que **la ausencia de hogar**.



Garantía de Hogar, en su acepción más extensa, como **principio inspirador** de todos los Ejes de Actuación, Objetivos específicos y Líneas de Actuación

La **Garantía de Hogar**, concebida en su acepción más extensa como espacio propio donde desarrollar tanto la vida íntima de cada persona como la proyección más social de las mismas, **inspira todas las actuaciones** a desarrollar en cada uno de los Ejes Temáticos, Objetivos Específicos y Líneas de Actuación.

Ejes, objetivos específicos y Líneas de Acción

Eje 1: Prevención e intervención temprana

Este Eje busca **prevenir el sinhogarismo** a través de la **detección de casos incipientes**, de la **atención temprana** y de la **coordinación con recursos de atención primaria** y otras redes de protección.

Todo ello con la finalidad de **evitar situaciones de calle** y **reducir al máximo el tiempo que las personas, recién iniciado este proceso de exclusión severa, pernoctan en las calles o centros de emergencia**.

Objetivos específicos

- OE 1:** Evitar el inicio de procesos de exclusión social severa que pueden derivar en trayectorias de sinhogarismo.
- OE 2:** Promover el mantenimiento de la vivienda a personas en riesgo de exclusión severa.
- OE 3:** Promover alternativas habitacionales en situaciones de pérdida de vivienda.
- OE 4:** Favorecer una coordinación estable con la red de atención social primaria y otras redes de protección, mediante el fortalecimiento de los mecanismos conjuntos de actuación.

■ Objetivo específico 1

Evitar el inicio de procesos de exclusión social severa que pueden derivar en trayectorias de sinhogarismo.

Líneas de acción

1. Actualización y revisión de los protocolos de actuación conjunta entre los diferentes servicios municipales para la detección de personas en grave riesgo de exclusión.
2. Elaboración de una escala de valoración social que determine la intervención y modalidad en cada caso atendido desde los centros de servicios sociales, orientado a la prevención.
3. Participación en las mesas comunitarias existentes o de nueva creación en los distritos, junto con el tejido asociativo, en la que se aborde la cuestión de la exclusión y del sinhogarismo y se programen acciones preventivas y de visibilización desde el ámbito comunitario.
4. Difusión de información a la ciudadanía sobre los servicios sociales a través de campañas informativas.
5. Elaboración de un protocolo que incorpore la participación de todos los recursos comunitarios en cada centro de servicios sociales, reforzando la dimensión preventiva y comunitaria de los servicios sociales.

■ **Objetivo específico 2**

Promover el mantenimiento de la vivienda a personas en riesgo de exclusión social.

Líneas de acción

6. Facilitación y agilización de apoyos y prestaciones desde la atención social primaria ante situaciones de exclusión social
7. Continuidad en el mantenimiento de Proyectos de Intervención que incorporan Metodologías de Trabajo basadas en acceso a la Vivienda
8. Celebración y mantenimiento de convenios de colaboración para el desarrollo de Programas de alojamiento en vivienda normalizada
9. Ampliación y continuidad del servicio de intermediación Social desde un punto de vista preventivo, cuando pueda producirse una pérdida de vivienda.

■ **Objetivo específico 3**

Promover alternativas habitacionales en situaciones de pérdida de vivienda.

Líneas de acción

10. Promoción de respuesta desde Servicios de Alojamiento Alternativo y desde la Emergencia Social, evitando situación de calle.
11. Apoyo y acompañamiento en la gestión y tramitación de documentación para facilitar el acceso a vivienda pública.
12. Creación y mantenimiento de comisiones de trabajo de coordinación de casos con otras áreas de protección, facilitando alternativas de alojamiento.

■ **Objetivo específico 4**

Favorecer una coordinación estable con la red de atención social primaria y otras redes de protección, mediante el fortalecimiento de los mecanismos conjuntos de actuación.

Líneas de acción

13. Promoción de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas responsables de Redes de Protección especializadas, encaminadas a prevenir situaciones de sinhogarismo (discapacidad, mayores, salud mental).
14. Intensificación y mantenimiento de la colaboración con otras Áreas municipales (salud, empleo, seguridad, vivienda...) para facilitar actuaciones conjuntas que reviertan situación de exclusión.
15. Creación y mantenimiento de espacios de coordinación de casos y colaboración con otras Áreas de Protección de diferentes Administraciones Públicas, facilitando actuaciones conjuntas.
16. Implementación y participación en los equipos de Coordinación de Casos de Inclusión (ECCI) y de Seguimiento intensivo (ESI) en todos los centros de servicios Sociales, para establecer diseños de intervención más adaptados a las necesidades y situaciones de las personas en situación de exclusión social.

Eje 2: Adaptación de recursos y de metodologías de intervención

Este eje aspira a **profundizar las transformaciones del sistema de atención a personas en situación de sinhogarismo** y a **profundizar los cambios de la Red a través de la creación de recursos especializados**, así como la adaptación de los recursos existentes a las nuevas tendencias: ejercicio de los derechos de la ciudadanía y autonomía.

Objetivos específicos	OE 5: Adaptar los espacios de los centros y programas existentes.
	OE 6: Adaptar el régimen de funcionamiento de los centros, programas y metodologías de intervención
	OE 7: Especializar, en su caso, los centros y programas en función de las necesidades y nuevos perfiles.
	OE 8: Definir itinerarios de actuación e intervención del trabajo con las personas en situación de calle.
	OE 9: Incorporar metodologías de intervención que eviten la cronificación.
	OE 10: Incorporar metodologías y acciones que faciliten la desinstitucionalización y promuevan la autonomía.
	OE 11: Incorporar metodologías y acciones que faciliten la salida a vida independiente.

■ **Objetivo específico 5**

Adaptar los espacios de los centros y programas existentes.

Líneas de acción

17. Valoración de la reforma y de la reestructuración de los centros de acogida, con la finalidad de generar espacios más individualizados y adaptados a las necesidades específicas de cada persona.
18. Realización de las obras o adaptaciones necesarias con el fin de crear espacios que faciliten una intervención más personalizada y adecuada.
19. Fomento de la mejora de espacios en Programas de la Red no institucionalizados (hospedajes o alojamientos compartidos) con el fin de proporcionar una mayor autonomía.

■ **Objetivo específico 6**

Adaptar el régimen de funcionamiento de los centros y programas.

Líneas de acción

20. Creación de propuestas de reciclaje, formación y supervisión de los profesionales asignados al trabajo con personas en situación de sinhogarismo, incorporando metodologías de intervención que favorezcan los procesos de vinculación, recuperación y autonomía.

Líneas de acción

21. Revisión de la normativa interna (Régimen de organización y funcionamiento de los centros), flexibilizando e introduciendo mejoras que se adapten a las necesidades de las personas atendidas, sustituyendo un modelo asistencial por un modelo centrado en la persona.
22. Mantener espacios de Coordinación y Trabajo Técnico de los Coordinadores y Directores de los Recursos de atención a la Red de Personas sin hogar.
23. Creación, mantenimiento e impulso de espacios de coordinación y trabajo técnico con los responsables de las entidades sociales que desarrollen proyectos en colaboración con el Ayuntamiento.
24. Implementación, en su caso, de las propuestas de los grupos de personas usuarias creados para valorar los servicios prestados y sugerir mejoras en los dispositivos.

■ **Objetivo específico 7**

Especializar, en su caso, los centros y programas en función de las necesidades y nuevos perfiles.

Líneas de acción

25. Detección e identificación de las necesidades no cubiertas en los diferentes recursos de la Red Municipal
26. Valoración de la incorporación, en su caso, de nuevos recursos, servicios, programas o perfiles profesionales que den respuesta a las nuevas necesidades detectadas

■ **Objetivo específico 8**

Definir itinerarios de actuación e intervención del trabajo con las personas en situación de calle.

Líneas de acción

27. Creación y Seguimiento de un Protocolo de Actuación con los Servicios comunitarios (Emergencia, Atención Social Primaria, Salud...) ante la detección de personas en situación de calle.
28. Creación y mantenimiento de espacios de coordinación estable con Equipos de intervención y Entidades que trabajen en calle.
29. Incorporación de nuevas metodologías de trabajo que favorezcan la vinculación con las personas en situación de calle más resistentes a la intervención profesional.
30. Creación de una herramienta que permita un mapeo y geolocalización actualizada de las personas en situación de calle.
31. Definición de Protocolos de actuación en agrupamientos y asentamientos de la ciudad
32. Creación y mantenimiento de espacios de coordinación y/o protocolos de actuación que mejoren la convivencia en zonas con mayor impacto.

■ **Objetivo específico 9**

Incorporar metodologías de intervención que eviten la cronificación.

Líneas de acción

- 33. Creación de un Procedimiento de valoración específico de acceso a la Red Municipal de atención a Personas sin Hogar, con el objetivo de concretar el recurso más adecuado a las necesidades de las personas.
- 34. Especialización y Funcionarización de la Puerta Única de Entrada a la Red Municipal de atención a Personas sin Hogar.
- 35. Fomento, cuando sea posible, de la vinculación y seguimiento con los recursos comunitarios
- 36. Refuerzo del espacio de trabajo técnico dentro de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar para diseñar y evaluar los procesos individualizados de intervención de cada persona orientados a la autonomía o a la derivación de recursos más específicos y adecuados.

■ **Objetivo específico 10**

Incorporar metodologías y acciones que faciliten la desinstitucionalización y promuevan la autonomía.

Líneas de acción

- 37. Mantenimiento de una bolsa de viviendas con itinerarios intensivos de acompañamiento que favorezcan la autonomía y los procesos de desinstitucionalización.
- 38. Acompañamiento intensivo previo, simultáneo y posterior al proceso de desinstitucionalización, evitando retrocesos y promoviendo el mantenimiento en la situación de autonomía.

■ **Objetivo específico 11**

Incorporar metodologías y acciones que faciliten la salida a vida independiente.

Líneas de acción

- 39. Diseñar Programas de gestión económica, planes de ahorro y de acceso a prestaciones económicas para personas que se encuentran en los recursos de la Red Municipal.
- 40. Establecimiento de coordinaciones y protocolos con los recursos comunitarios que garanticen el ejercicio pleno de derechos, una vez iniciado el proceso de vida independiente.
- 41. Participación activa en trámites de consulta o información pública de normativa vigente con el fin de visibilizar las diferentes realidades de la exclusión social y estudiar las opciones de acceso a vivienda adecuada.

Eje 3: Empoderamiento, autonomía y participación

Este eje se fundamenta en el **reconocimiento de los derechos fundamentales, así como el empoderamiento para fomentar la autonomía y la participación de las personas** en situación de sinhogarismo en la dinámica de los centros o recursos de la Red municipal de Personas sin Hogar y en diversas esferas de la sociedad.

Objetivos específicos	OE 12: Recuperar el sentido vital sobre el reconocimiento personal, la autoestima y la auto percepción de las capacidades de cada persona.
	OE 13: Fomentar la participación de las personas sin hogar en las decisiones sobre sus itinerarios vitales y en las dinámicas de los centros o recursos donde pudieran estar acogidos.
	OE 14: Aumentar el acceso de las personas en situación de sinhogarismo a las rentas e ingresos mínimos para la cobertura de necesidades básicas y otras prestaciones.
	OE 15: Facilitar el acceso al empleo de las personas en situación de sinhogarismo a través de itinerarios personalizados.
	OE 16: Mejorar la salud física y mental de las personas en situación de sinhogarismo a través del acceso al sistema sanitario y la provisión de tratamientos especializados.
	OE 17: Fomentar la participación social y política de las personas en situación de sinhogarismo en la comunidad.

■ **Objetivo específico 12**

Recuperar el sentido vital sobre la base del reconocimiento personal, la autoestima y la auto percepción de las capacidades de cada persona.

Líneas de acción

- 42. Incorporar y/o crear espacios de intereses comunes, donde facilitar el trabajo de recuperación del sentido vital de cada persona.
- 43. Facilitar la visibilización en los espacios comunitarios, entre otros, de las capacidades y del trabajo desarrollado para la recuperación del sentido vital.

■ **Objetivo específico 13**

Fomentar la participación de las personas sin hogar en las decisiones sobre sus itinerarios vitales y en las dinámicas de los centros o recursos donde pudieran estar acogidos.

Líneas de acción

- 44. Creación de grupos de personas usuarias en cada recurso de la Red Municipal, para valorar los servicios prestados y sugerir mejoras en los dispositivos
- 45. Garantizar la relación de confianza con el profesional de su centro de acogida o programa con el fin de valorar los cambios que puedan proponer y su puesta en práctica.

■ **Objetivo específico 14**

Aumentar el acceso de las personas en situación de sinhogarismo a las rentas e ingresos mínimos para la cobertura de necesidades básicas y otras prestaciones.

Líneas de acción

46. Fomentar el empadronamiento en los lugares de estancia de las personas en situación de sinhogarismo.
47. Acceso a las prestaciones económicas de los Servicios Sociales, con especial incidencia en la tarjeta familia, cuando resulte necesario, para las personas que se encuentran en recursos de la Red Municipal en procesos de autonomía.
48. Acceso y mantenimiento de las prestaciones económicas y rentas mínimas, para personas que se encuentran en los recursos de la Red Municipal.

■ **Objetivo específico 15**

Facilitar el acceso al empleo de las personas en situación de sinhogarismo a través de itinerarios personalizados.

Líneas de acción

49. Campañas de sensibilización a empresas para promover la contratación de personas en situación de sinhogarismo, incluyendo personas extranjeras que requieran regularizar su situación administrativa.
50. Diseño de programas de Formación y Empleo adaptados a las necesidades de las personas sin hogar atendidas en el Red, contando con la participación de diferentes actores.
51. Generación de empleo a través de alianzas o acuerdos con empresas de inserción y entidades que dispongan de bolsas de trabajo o vacantes para personas en situación de sinhogarismo.
52. Servicios de orientación y acompañamiento desde los recursos en los primeros contactos con potenciales empleadores, así como en las acciones necesarias para emplearse (documentación, apertura de cuentas bancarias, número de seguridad social, etc.).
53. Desarrollo de programas de alfabetización digital y acceso a recursos tecnológicos para facilitar el acceso a puestos de trabajo que exigen habilidades digitales.
54. Reserva de cuotas para personas en situación de sinhogarismo

■ **Objetivo específico 16**

Mejorar la salud física y mental de las personas en situación de sinhogarismo a través del acceso al sistema sanitario y la provisión de tratamientos especializados.

Líneas de acción

55. Promoción del incremento de profesionales de salud mental en los programas y dispositivos de la Red para facilitar el diagnóstico, el tratamiento y el seguimiento de cada paciente y de plazas en recursos específicos a través de acuerdos de colaboración de los servicios implicados.
56. Desarrollo de programas de formación y sensibilización sobre salud psicoemocional al personal de los programas y recursos de la Red.

Líneas de acción

- 57. Fortalecimiento y mantenimiento del enfoque de Reducción del Daño en los centros y viviendas de la Red, como una alternativa a la adicción a sustancias.
- 58. Acceso a diferentes programas que faciliten la detección y diagnóstico de enfermedades, favoreciendo su tratamiento.
- 59. Creación de protocolos de colaboración y coordinación con hospitales y centros de salud, para garantizar el acceso a los recursos y servicios de salud a los que las personas usuarias tienen derecho.

■ **Objetivo específico 17**

Fomentar la participación social y política de las personas en situación de sinhogarismo en la comunidad.

Líneas de acción

- 60. Fomento de la participación de las personas en situación de sinhogarismo en los espacios comunitarios existentes, para favorecer su inclusión social en el entorno.
- 61. Fomento de la participación de las personas usuarias de la Red de Atención a Personas Sin Hogar en actividades de voluntariado y de ocio alternativo en su entorno comunitario.

Eje 4: Conocimiento, sensibilización e innovación social

Este Eje está dirigido a **generar conocimiento** sobre las personas en situación de sinhogarismo y los impactos de la respuesta institucional para favorecer el **diseño de políticas, programas y proyectos basados en la evidencia**.

Asimismo, se pretende continuar con el trabajo de **sensibilización sobre esta problemática a la población general con el objetivo de reducir la discriminación, los delitos de odio y la aporofobia**.

Finalmente, se pretende desarrollar la innovación social en los recursos de la Red para **orientar los procesos de intervención y las respuestas institucionales hacia el cambio sistémico y la reducción significativa del sinhogarismo**.

Objetivos específicos

OE 18: Profundizar en el conocimiento sobre el sinhogarismo en la ciudad de Madrid.

OE 19: Fomentar la innovación social y la transferencia de la experimentación en el ámbito del sinhogarismo.

OE 20: Sensibilizar a la población sobre las causas y diversas problemáticas del sinhogarismo a través de una comunicación proactiva y oportuna, para reducir la discriminación y la estigmatización hacia esta población.

■ Objetivo específico 18

Profundizar en el conocimiento sobre el sinhogarismo en la ciudad de Madrid.

Líneas de acción

62. Creación y consolidación del Observatorio del Sinhogarismo de la ciudad de Madrid.

■ Objetivo específico 19

Fomentar la innovación social y la transferencia de la experimentación en el ámbito del sinhogarismo.

Líneas de acción

63. Mapeo de experiencias positivas y destacables de otros ayuntamientos, comunidades autónomas y/o ciudades del mundo que fomenten la innovación en la prevención, atención y erradicación del sinhogarismo en la ciudad de Madrid.

64. Desarrollo de una app (aplicación) que permita a las personas en situación de sinhogarismo conocer y acceder a los servicios y prestaciones que están a su disposición.

65. Creación, consolidación y entrega del Premio anual “*Dignitas*” de Buenas Prácticas en materia de atención innovadora, prevención o implicación a profesionales de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar u otras entidades de iniciativa social que colaboran con el Ayuntamiento de Madrid.

■ Objetivo específico 20

Sensibilizar a la población sobre las causas y diversas problemáticas del sinhogarismo a través de una comunicación proactiva y oportuna, para reducir la discriminación y la estigmatización hacia esta población.

Líneas de acción

66. Desarrollo de una agenda de sensibilización en entornos comunitarios: centros educativos (colegios, centros de FP y universidades), centros de salud, comercios, asociaciones vecinales, entre otros.

67. Trabajo de sensibilización con medios de comunicación: desarrollo de guías para medios, talleres y materiales con orientaciones sobre cómo abordar el sinhogarismo.

68. Formaciones, charlas y acciones de sensibilización dirigidas a profesionales municipales que interactúan con personas en situación de calle: policía, servicios de limpieza y jardines, personal sanitario, ambulancias, etc.

69. Desarrollo de protocolos de prevención y atención a víctimas de delitos de odio y aporofobia para proteger a las personas en situación de calle, incluyendo procedimientos para la atención a mujeres víctimas de violencia de género.



GOBERNANZA



Esta Estrategia está basada en la idea de la colaboración interdepartamental y pretende afianzar el trabajo conjunto y coordinado de todos los agentes que intervienen en el sistema de atención a personas en situación de sinhogarismo en el municipio de Madrid.

En ese sentido, es imprescindible **consolidar estructuras de gobernanza colaborativa que permitan incorporar a los distintos actores implicados en la implementación, el seguimiento y la evaluación de esta Estrategia.**



La Estrategia será liderada e impulsada por la Dirección General de Inclusión Social del Ayuntamiento de Madrid, asumiendo la responsabilidad más directa en la atención a las personas en situación de sinhogarismo.

Estas responsabilidades incluyen el desarrollo e impulso de las medidas definidas en la Estrategia y la colaboración con los distintos actores implicados. La Dirección General de Inclusión Social asumirá, entre otras funciones, la coordinación y la interlocución con otras Áreas de Gobierno.

En este sentido, se proyecta la creación del **Observatorio Municipal del Sinhogarismo de la Ciudad de Madrid** como órgano colegiado sin personalidad jurídica propia integrado, al menos, por los representantes del Ayuntamiento de Madrid que han conformado el Grupo Institucional durante la elaboración de esta Estrategia.

El Observatorio municipal del Sinhogarismo quedará adscrito al Área de Gobierno competente en materia de sinhogarismo.

Se establecerá su régimen de organización y funcionamiento con el fin de dotarlo de una composición que garantice un papel fundamental en la consecución de los objetivos de esta Estrategia, la implementación de los Planes operativos anuales que la desarrollen y la puesta en marcha de las actuaciones complementarias que pudieran ser necesarias para responder con eficacia y eficiencia a la realidad del sinhogarismo.

Este Observatorio funcionará, en un plano interno, como punto de encuentro entre Áreas de Gobierno y departamentos directivos, facilitando la comunicación, la toma de decisiones y la

búsqueda de soluciones a las cuestiones que puedan surgir en el marco de la Estrategia.

En un plano externo funcionará como espacio de encuentro con el fin de conocer experiencias europeas e internacionales que puedan ser replicadas en nuestra ciudad y de dar a conocer las políticas implementadas en nuestra ciudad.

En tanto se constituya el Observatorio Municipal del Sinhogarismo de la ciudad de Madrid y se dote de su régimen de organización y funcionamiento, desde la Dirección General de Inclusión Social se garantizará la coordinación e interlocución con los representantes del Ayuntamiento de Madrid que conformarán el plano interno del citado Observatorio y que han constituido el Grupo Institucional durante la elaboración de esta Estrategia.

En cuanto a la **coordinación con entidades sociales**, aliadas imprescindibles en el abordaje del sinhogarismo, **el Foro Técnico Local sobre las Personas Sin Hogar en Madrid continuará ejerciendo las funciones de implementación y seguimiento** de las medidas contempladas en la Estrategia. El Foro funcionará como punto de encuentro entre la Administración Pública y el Tercer Sector, con el objetivo de dar una respuesta social a las necesidades de las personas en situación de sinhogarismo.



FINANCIACIÓN



El desarrollo de las actuaciones contenidas en esta Estrategia ha de contar en todo momento con la dotación de los medios materiales, humanos y presupuestarios suficientes para garantizar que las líneas de acción cuenten con el respaldo necesario para su puesta en marcha, mantenimiento y consolidación.

Esta Estrategia cuenta no solo con el apoyo del Presupuesto específico asignado cada año al Área de Gobierno que mantenga las competencias en materia de políticas públicas de sinhogarismo, sino que contará con todo el respaldo presupuestario de las Áreas de Gobierno que, en mayor o menor medida, trabajan de manera transversal las distintas realidades de nuestra ciudad, también las del sinhogarismo.

La Estrategia, por tanto, también se nutrirá del presupuesto específico de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria, de Emergencias, de Policía Municipal, de Salud, de Empleo... en definitiva, un conjunto de actores cuya implicación activa y participación, también con su financiación propia, resulta imprescindible para el logro de los objetivos recogidos en la Estrategia municipal de Prevención y Reducción del Sinhogarismo en la ciudad de Madrid.



8

SISTEMA DE IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA

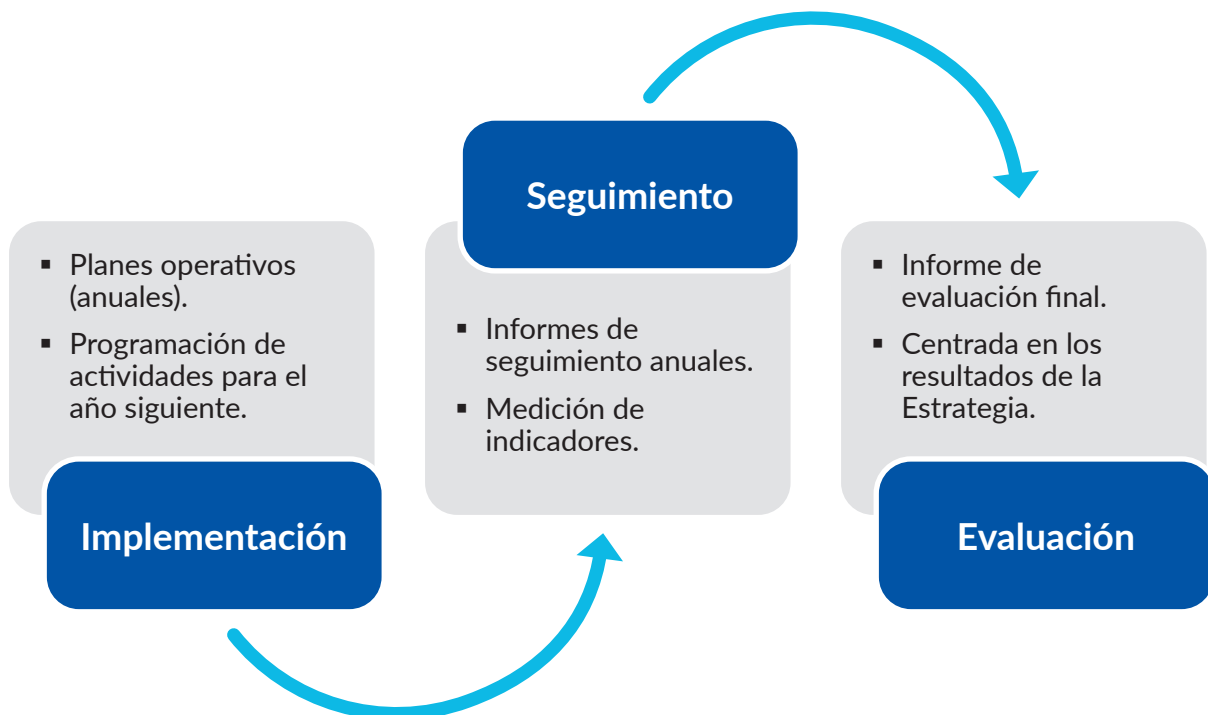
La Estrategia requiere de un proceso de planificación, seguimiento continuo y paralelo a la implementación de las medidas previstas, que permita conocer la evolución de las acciones y los objetivos previstos.

La ambición de la Estrategia exige de un **sistema de implementación y seguimiento que permita la planificación, el aprendizaje y la incorporación de modificaciones orientadas a la mejora continua para alcanzar los objetivos planteados.**

La implementación de la Estrategia se articulará a través de **Planes Operativos Anuales** que concretarán metas concretas para cada línea de actuación, con expresión de los indicadores de ejecución y de los indicadores de resultado.

Asimismo, se realizarán **Informes de Progreso anual** que analizarán el seguimiento y grado de cumplimiento del Plan Operativo Anual.

Por último, será precisa una **Evaluación** tras el fin de la vigencia de la Estrategia que se centrará en los resultados logrados y en el análisis de todas las cuestiones relevantes durante su vigencia.



8.1. Implementación y seguimiento

■ Implementación

Como se ha anticipado, el mecanismo de implementación de esta Estrategia funcionará a través de **planes operativos anuales**, cuyo objetivo será doble:

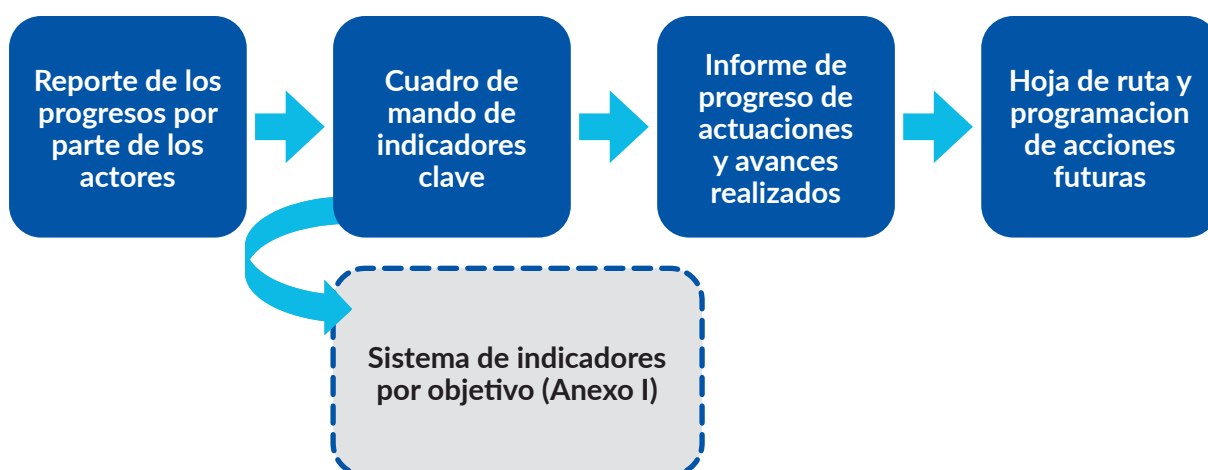
- Programar las medidas a implementar en cada eje y línea de actuación, estableciendo centros responsables de su implementación.
- Facilitar el seguimiento operativo de la Estrategia.

■ Seguimiento

Con el fin de hacer un seguimiento de la implementación del Plan Operativo Anual se prevé el desarrollo de **informes de progreso anuales**, que reporten información sobre el progreso de los objetivos y principales indicadores y la ejecución de las medidas. Este informe de progreso anual resultará fundamental para la definición del Plan Operativo anual a seguir cada año. Su elaboración corresponderá a la Dirección General de Inclusión Social, en colaboración con el Observatorio municipal del Sinhogarismo en Madrid y el Foro Técnico Local para las personas sin hogar en Madrid.

Para este fin, se impulsará la recopilación anual de información y documentación relevante para describir el grado de desarrollo de los ejes y objetivos definidos en la Estrategia. La información proporcionada por los distintos actores alimentará los informes de progreso y un cuadro de mando con indicadores clave.

En conjunto, este sistema de seguimiento permitirá observar la evolución y el desarrollo de las actuaciones y reforzar el ciclo continuo de programación y mejora continua de la siguiente manera:



8.2. Evaluación

La Dirección General de Inclusión Social impulsará el desarrollo de una **evaluación final orientada a los resultados y el impacto**, en la que se prevén las aportaciones de los distintos actores implicados en la Estrategia.

El informe de evaluación final realizará un análisis integral de las acciones implementadas para lograr los objetivos, evaluando su impacto y formulando recomendaciones para futuros planes o estrategias municipales, apoyándose en los indicadores definidos en la estrategia.

La evaluación se nutrirá a partir de los informes de progreso, del seguimiento del cuadro de mando con indicadores clave y de las aportaciones de los actores implicados en distintos espacios de participación.



ANEXO



Tabla de indicadores de resultado

A continuación, se incluye un cuadro de mando con las líneas de acción, actuaciones, indicadores, órgano responsable, temporalidad y población destinataria. Se trata de un cuadro que servirá de guía para la concreción de los planes operativos anuales y el traslado de sus resultados a estos indicadores permitirá llevar a cabo el seguimiento y medir la evolución y la incidencia de la Estrategia “Dignitas 2022-2027” en los distintos ejes de actuación.

Eje 1: Prevención e Intervención Temprana

■ Objetivo específico 1:

Evitar el inicio de procesos de exclusión social severa que pueden derivar en trayectorias de sinhogarismo.

LINEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
1. Actualización y revisión de los protocolos de actuación conjunta entre los diferentes servicios municipales para la detección de personas en grave riesgo de exclusión.	<ul style="list-style-type: none"> Se llevarán a cabo protocolos de actuación conjunta, para realizar una detección temprana de casos en situación de exclusión residencial y prevenir situaciones de sinhogarismo abordando líneas de intervención conjuntas. Se realizará el seguimiento de los protocolos realizados para evaluar incidencias, incluyendo cambios si fuera necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de protocolos realizados. N.º de revisiones realizadas. 	DG de Inclusión Social, en alianza con otras direcciones generales. (Grupo motor)	2023-2027	Personas en situación de grave exclusión social.
2. Elaboración de una escala de valoración social que determine la intervención y modalidad en cada caso atendido desde los centros de servicios sociales, orientado a la prevención.	<ul style="list-style-type: none"> Se llevará a cabo un pilotaje en un centro de servicios sociales. Se implementará esta escala de valoración social en todos los centros de servicios sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotaje realizado. N.º de centros de servicios sociales en los que se realiza. 	DG de Servicios Sociales y Emergencia Social, en alianza con DG de Inclusión Social.	2023-2025	Personas en situación de exclusión social atendidas por los centros de servicios sociales municipales.
3. Participación en las mesas comunitarias existentes o de nueva creación en los distritos, junto con el tejido asociativo, en la que se aborde la cuestión de la exclusión y del sinhogarismo y se programen acciones preventivas y de visibilización desde el ámbito comunitario.	<ul style="list-style-type: none"> Se diseñará una metodología comunitaria a implantar en toda la ciudad. Se participará en las mesas comunitarias de los distritos municipales. Se realizarán acciones de sensibilización en distritos de mayor impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de la herramienta metodológica comunitaria. N.º de acciones comunitarias en las que se ha participado. N.º de distritos en los que se ha participado. 	DG de Servicios Sociales y Emergencia Social y DG de Inclusión Social.	2023-2027	Población en general.
4. Difusión de información a la ciudadanía sobre los servicios sociales a través de campañas informativas.	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de campañas informativas corporativas de sensibilización e información de los servicios sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de campañas informativas realizadas. 	Coordinación General. (Información de todas las DG)	2023-2026	Población en general.
5. Elaboración de un protocolo que incorpore la participación de todos los recursos comunitarios en cada centro de servicios sociales, reforzando la dimensión preventiva y comunitaria de los servicios sociales.	<ul style="list-style-type: none"> Se elaborará un protocolo que incorpore la participación de todos los recursos comunitarios en los centros de servicios sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo y herramienta creada. 	DG de Servicios sociales y de Emergencia social y DG de Inclusión Social.	2023-2025	Población en general.

■ Objetivo específico 2:

Promover el mantenimiento de la vivienda a personas en riesgo de exclusión social.

LINEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
6. Facilitación y agilización de apoyos y prestaciones desde la atención social primaria ante situaciones de exclusión social.	<ul style="list-style-type: none"> Se crearán las Oficinas de Gestión de prestaciones, agilizando trámites y plazos. Se facilitarán apoyos económicos para el apoyo en pago de alojamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de oficinas creadas. N.º de ayudas económicas realizadas en concepto de necesidades básicas de alojamiento. 	DG de Servicios Sociales y Emergencia social.	2023-2027	Personas en situación de exclusión social atendidas en atención social primaria.
7. Continuidad en el mantenimiento de Proyectos de Intervención que incorporan Metodologías de Trabajo basadas en acceso a la Vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> Se fomentará la salida a vida independiente de las personas que se encuentran en Proyectos de Intervención social basadas en acceso a vivienda. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de personas que causan baja por incorporación a vida autónoma y que se encuentren en recurso de vivienda. 	DG de Inclusión Social, en alianza con EMVS.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo incorporadas en recursos de vivienda.w
8. Celebración y mantenimiento de convenios de colaboración para el desarrollo de Programas de alojamiento en vivienda normalizada.	<ul style="list-style-type: none"> Se celebrarán convenios para el desarrollo de proyectos de intervención en vivienda que faciliten otras líneas de intervención y la desinstitucionalización. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de convenios realizados. N.º de plazas en viviendas. 	DG de Inclusión Social y DG de Servicios Sociales y Emergencia Social, en alianza con EMVS.	2023-2027	Personas en situación de exclusión social y de sinhogarismo.
9. Ampliación y continuidad del servicio de Intermediación Social desde un punto de vista preventivo cuando pueda producirse una pérdida de vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> Se llevará a cabo un Servicio de Intermediación Social para personas que se encuentran ante la pérdida de su vivienda por endeudamiento hipotecario, impago u ocupación, favoreciendo acuerdos de mantenimiento en la misma. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de intervenciones realizadas. N.º de acuerdos conseguidos para el mantenimiento de la vivienda. N.º de alquileres sociales con grandes propietarios. 	DG de Servicios Sociales y Emergencia Social.	2023-2027	Personas atendidas por el Departamento de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria y derivadas por los centros de servicios sociales.

■ Objetivo específico 3:

Promover alternativas habitacionales en situaciones de pérdida de vivienda.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
10. Promoción de respuesta desde Servicios de Alojamiento Alternativo y desde la Emergencia Social, evitando situación de calle.	<ul style="list-style-type: none"> Se promoverá la gestión de prestaciones de alojamiento alternativo a personas en situación socio-residencial por pérdida de vivienda habitual. Se facilitará respuesta desde la emergencia en coordinación con la Red de Protección más adecuada, ante pérdida de vivienda, evitando situación de calle. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de plazas de alojamiento en emergencia. N.º de plazas alojamiento alternativo. N de personas que han accedido a alojamiento de emergencia. N.º de personas que han accedido a los servicios y Programas de la Red de Prestación de Alojamiento alternativo. 	DG de Servicios Sociales y Emergencia social.	2023-2027	Personas detectadas por los servicios sociales municipales que se encuentran en situación de riesgo de pérdida de vivienda habitual o en emergencia social ante la pérdida de esta.
11. Apoyo y acompañamiento en la gestión y tramitación de documentación para facilitar el acceso a vivienda pública.	<ul style="list-style-type: none"> Se facilitará el acceso y tramitación de vivienda pública, a personas que se encuentran en intervención en los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de solicitudes realizadas de vivienda pública. N.º de adjudicaciones. 	DG Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo y en intervención en la Red Municipal de atención a personas sin hogar.
12. Creación y mantenimiento de comisiones de trabajo de coordinación de casos con otras áreas de protección, facilitando alternativas de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> Consolidación de la Comisión de Prestación de Alojamiento Alternativo (CPAA) como espacio general de coordinación de casos y detección de nuevos perfiles y necesidades de alojamiento. Se crearán grupos de trabajo de coordinación de casos por colectivos o áreas para facilitar alternativas de alojamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de comisiones creadas. N.º de reuniones realizadas en cada una de las comisiones. N.º de casos valorados. N.º de sesiones de la CPAA. N.º de casos de personas en situación de sinhogarismo presentados en la CPAA. 	Grupo motor.	2023-2027	Personas en situación de exclusión residencial.

■ Objetivo específico 4:

Favorecer una coordinación estable con la red de atención social primaria y otras redes de protección, mediante el fortalecimiento de los mecanismos conjuntos de actuación.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
13. Promoción de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas responsables de Redes de Protección especializadas, encaminadas a prevenir situaciones de sinhogarismo (discapacidad, mayores, salud mental).	<ul style="list-style-type: none"> Se promoverán convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas, que faciliten el acceso e intervención con las personas en situación de exclusión social y en situación de sinhogarismo a la red especializada de atención, adecuada a sus necesidades de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de convenios de colaboración realizados. 	DG Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de exclusión social y en situación de sinhogarismo.
14. Intensificación y mantenimiento de la colaboración con otras Áreas municipales (salud, empleo, seguridad, vivienda...) para facilitar actuaciones conjuntas que reviertan situación de exclusión.	<ul style="list-style-type: none"> Se intensificará la colaboración con Áreas Municipales implicadas, que faciliten líneas de intervención coordinada y conjunta facilitando la intervención e inclusión social de personas en situación de exclusión social y en situación de sinhogarismo 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de colaboraciones con otras áreas Municipales 	Grupo Institucional.	2023-2027	Personas en situación de exclusión social y en situación de sinhogarismo.
15. Creación y mantenimiento de espacios de coordinación y colaboración con otras Áreas de Protección de diferentes Administraciones Públicas, facilitando actuaciones conjuntas.	<ul style="list-style-type: none"> Se crearán espacios de coordinación y colaboración con otras Áreas de Protección, para visibilizar las necesidades de atención e intervención con personas en situación de sinhogarismo. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de espacios de coordinación con otras áreas. N.º de reuniones realizadas de mesas de coordinación con otras áreas de protección. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo.
16. Implementación y participación en los equipos de Coordinación de Casos de Inclusión (ECCI) y de Seguimiento intensivo (ESI) en todos los centros de servicios sociales, para establecer diseños de intervención más adaptados a las necesidades y situaciones de las personas en situación de exclusión social.	<ul style="list-style-type: none"> Creación de la Guía de funcionamiento de los ECC y ESI. Pilotaje e implementación en todos los centros de servicios sociales de los equipos de Coordinación de casos de Inclusión. Pilotaje e implementación en todos los centros de servicios sociales de los Equipos de Seguimiento Intensivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Creación de la Guía y funcionamiento de los ECCI. Creación del protocolo y funcionamiento de los ESI. N.º de equipos de coordinación de casos de inclusión creados. 	DG de Servicios sociales y Emergencia Social y DG de Inclusión.	2023-2025	Personas en situación de exclusión social y en situación de sinhogarismo.

Eje 2: Adaptación de recursos y de metodologías de intervención

■ Objetivo específico 5:

Adaptar los espacios de los centros y programas existentes.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
17. Valoración de la reforma y de la reestructuración de los centros de acogida, con la finalidad de generar espacios más individualizados y adaptados a las necesidades específicas de cada persona.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán estudios técnicos para la transformación de centros de acogida para adaptar las infraestructuras a un modelo de acompañamiento más individualizado. Se valorarán reestructuraciones de espacios en los diferentes centros de acogida para generar espacios más individualizados y adaptados en todos los centros de acogida. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio realizado. N.º de propuestas de reestructuración valoradas. Porcentaje de centros de acogida en los que se ha realizado alguna valoración. 	DG Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo en los centros de acogida de la Red Municipal de Atención a personas sin hogar.
18. Realización de las obras o adaptaciones necesarias con el fin de crear espacios que faciliten una intervención más personalizada y adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán las obras necesarias para mejorar espacios. Se llevarán a cabo las adaptaciones de espacios en los diferentes centros, para facilitar una intervención más personalizada y adecuada. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de obras realizadas. N.º de adaptaciones realizadas. Porcentaje de centros de acogida en los que se ha hecho alguna reestructuración. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo en los centros de acogida de la Red Municipal de Atención a personas sin hogar.
19. Fomento de la mejora de espacios en Programas de la Red no institucionalizados (hospedajes o alojamientos compartidos) con el fin de proporcionar una mayor autonomía.	<ul style="list-style-type: none"> Valoración de los alojamientos de la Red, en los Programas No institucionalizados, teniendo en cuenta espacios que fomenten la autonomía. Se tendrá en cuenta estos criterios en los nuevos contratos pendientes de licitación, favoreciendo espacios adecuados en función del perfil de los/as destinatarios/as. Seguimiento y supervisión desde el Departamento, de la adecuación de los espacios en los diferentes Programas con las entidades adjudicatarias. 	<ul style="list-style-type: none"> Valoraciones realizadas en los contratos existentes. Propuestas de mejora en los nuevos contratos. N.º de visitas realizadas de seguimiento en los Programas de Alojamiento. 	DG de Inclusión social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo en los Programas de alojamiento centros de acogida de la Red Municipal de Atención a personas sin hogar.

■ Objetivo específico 6:

Adaptar el régimen de funcionamiento de los centros, programas y de las metodologías de intervención.

LINEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
20. Creación de propuestas de reciclaje, formación y supervisión de los profesionales asignados al trabajo con personas en situación de sinhogarismo, incorporando metodologías de intervención que favorezcan los procesos de vinculación, recuperación y autonomía.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizará un pilotaje de revisión de acompañamiento, con el objetivo de adaptar la metodología de intervención centrada en la persona y en la recuperación. Se replicarán acciones formativas con el personal técnico que interviene directamente en los recursos de la Red de Atención a Personas sin Hogar, adaptando la intervención en un modelo centrado en la persona. Incorporar en los contratos programas de supervisión y acciones formativas específicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Pilotaje realizado. N.º de acciones formativas realizadas. N.º de profesionales que la han realizado. N.º de contratos en los que se ha incorporado la supervisión profesional. 	DG Inclusión Social.	2023-2027	Profesionales de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.
21. Revisión de la normativa interna (Régimen de organización y Funcionamiento) de los recursos de la red, flexibilizando e introduciendo mejoras que se adapten a las necesidades de las personas atendidas, sustituyendo un modelo asistencial por un modelo centrado en la persona.	<ul style="list-style-type: none"> Valoración de la normativa y funcionamiento existente en los centros de acogida y programas. Creación de un grupo técnico de trabajo, compuesto por diferentes profesionales de los diferentes recursos, para unificar criterios y flexibilizar el funcionamiento adaptándolo a las necesidades de las personas atendidas. Creación de un documento técnico de criterios comunes, del funcionamiento de los recursos, teniendo en cuenta las especificidades de cada servicio. Seguimiento del documento anualmente para incorporar las aportaciones y modificaciones necesarias. 	<ul style="list-style-type: none"> Valoración realizada. Creación del grupo técnico de Trabajo de funcionamiento de la Red. N.º de reuniones realizadas. Creación del documento de criterios comunes de la Red. Seguimiento anual realizado. 	DG Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo en intervención en los recursos de la Red Municipal de Atención a personas sin hogar.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
22. Mantenimiento de espacios de Coordinación y Trabajo Técnico de los coordinadores y directores/as de los Recursos de atención a la Red de Personas sin hogar.	<ul style="list-style-type: none"> Se mantendrán los espacios de coordinación y trabajo técnico de la Red Municipal, al que acudirán los Coordinadores/as y/o directores/as de todos los recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, para poder trasladar una única información y compartir la misma línea de intervención. Creación de las Comisiones de trabajo que se consideren oportunas que mejoren la metodología de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de reuniones realizadas. N.º de comisiones realizadas. 	DG Inclusión Social.	2023-2027	Profesionales de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.
23. Creación, mantenimiento e impulso de espacios de coordinación y trabajo técnico con los responsables de las entidades sociales que desarrollen proyectos en colaboración con el Ayuntamiento.	<ul style="list-style-type: none"> Se valorará con las entidades sociales, la puesta en marcha de espacios de coordinación y trabajo técnico. Se concretará, en su caso, el contenido y alcance de la coordinación y el régimen de organización y funcionamiento del espacio creado. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de reuniones mantenidas, previas a la creación de este espacio. Creación de la Mesa Técnica de Trabajo con entidades. N.º de reuniones mantenidas. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Profesionales de diferentes entidades sociales.
24. Implementación, en su caso, de las propuestas de los grupos de personas usuarias creados para valorar los servicios prestados y sugerir mejoras en los dispositivos.	<ul style="list-style-type: none"> Se llevará a cabo desde todos los recursos de la Red Municipal, grupos con personas usuarias atendidas, donde puedan aportar propuestas y sugerencias en las mejoras de los dispositivos. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de grupos realizados. N.º de personas usuarias que han participado. N.º de propuestas implementadas en la Red Municipal. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo y atendidas por la Red Municipal de Atención a Personas sin hogar.

■ Objetivo específico 7:

Especializar, en su caso, los centros y programas en función de las necesidades y nuevos perfiles

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
25. Detección e identificación de las necesidades no cubiertas en los diferentes recursos de la Red Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se identificarán con otros servicios municipales implicados, las necesidades de alojamiento e intervención no cubiertas, para valorar la creación, adaptación o modificación de recursos desde el servicio más adecuado y adaptado a la población a atender. ▪ Se mantendrán reuniones con grupo motor para detectar estas necesidades y valorar los recursos más adecuados a la situación de cada persona. ▪ Se detectarán las necesidades no cubiertas dentro de los Programas y recursos de la Red Municipal Atención para poder prever los cambios y poder realizar las modificaciones necesarias adecuadas a las personas atendidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N.º de reuniones con grupo motor. ▪ N.º de recursos adaptados a las necesidades de las personas. ▪ N.º de recursos modificados para dar respuesta a las necesidades dentro de la Red Municipal. 	DG Inclusión Social. (Grupo motor).	2023-2027	Población en situación de sinhogarismo o en riesgo de exclusión social.
26. Valoración de la incorporación, en su caso, de nuevos recursos, servicios, programas o perfiles profesionales que den respuesta a las nuevas necesidades detectadas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se valorarán los diferentes servicios y programas incorporados en los diferentes recursos, para poder realizar los cambios en los siguientes contratos de licitación, o adaptarlos, si fuera posible, a las necesidades de las personas atendidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N.º de valoraciones de los servicios realizadas. ▪ N.º servicios modificados. ▪ N.º de servicios nuevos incorporados en los recursos. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo y en intervención en los recursos de la Red Municipal de Atención a personas sin hogar.

■ Objetivo específico 8:

Definir itinerarios de actuación e intervención del trabajo con las personas en situación de calle.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
27. Creación y seguimiento de un Protocolo de Actuación con los Servicios comunitarios (Emergencia, Atención Social Primaria, Salud...) ante la detección de personas en situación de calle.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se creará un protocolo de actuación con los servicios de atención social primaria, garantizando el acceso a prestaciones y facilitando itinerarios de intervención con personas detectadas en calle y con vinculación en centros de servicios sociales. ▪ Se facilitará el empadronamiento de personas en situación de calle, como elemento de intervención social, enmarcada en el proceso de acceso a los derechos básicos de las personas usuarias. (Decreto de homogeneización del empadronamiento de 2020) ▪ Se realizará seguimiento de los protocolos de actuación con Emergencia social, para facilitar la atención temprana de colectivos vulnerables, la intervención desde emergencia de personas en situación de sinhogarismo entre otras. ▪ Se crearán los protocolos necesarios que den acceso a los recursos comunitarios, necesarios para evitar una cronificación de la situación de las personas detectadas por los Equipos de calle. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de un protocolo con Atención Social Primaria para personas detectadas en calle, con vinculación al centro de servicios sociales y enmarcado en el Decreto vigente de homogeneización del empadronamiento. ▪ Seguimiento de protocolo de actuación con emergencia, atención temprana a colectivos vulnerables e intervención de emergencia a personas sin hogar. ▪ N.º de Reuniones con los Equipos y Entidades de intervención en calle que hagan llegar al Departamento las propuestas de intervención necesarias para evitar la cronificación y vinculación a los recursos comunitarios. 	DG Servicios Sociales y Emergencia Social y DG Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de calle y en intervención con los equipos de intervención o entidades que trabajan en calle.

LINEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
28. Creación y mantenimiento de espacios de coordinación estable con Equipos de intervención y Entidades que trabajen en calle.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se creará una mesa de trabajo de coordinación de los equipos y entidades de calle, para establecer criterios que faciliten la colaboración y mejoren la vinculación de las personas con los recursos municipales. ▪ Se valorará un protocolo de coordinación y actuación conjunta de los equipos y entidades de calle, que favorezca la localización, vinculación y actuación con personas en situación de calle, facilitando una detección temprana y una respuesta ágil a la situación detectada. ▪ Seguimiento anual de este protocolo, adaptándolo a las necesidades detectadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de Mesa de trabajo de entidades y equipos de calle. ▪ N.º de reuniones realizadas. ▪ Creación del protocolo de coordinación. ▪ N.º de actuaciones conjuntas realizadas. ▪ Seguimiento anual del protocolo. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de calle y detectadas por entidades y/o equipos de calle.
29. Incorporación de nuevas metodologías de trabajo que favorezcan la vinculación con las personas en situación de calle más resistentes a la intervención profesional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se analizará las dificultades en la vinculación e intervención con las personas en situación de calle. ▪ Incorporación de figuras profesionales especializadas en los equipos de calle, para trabajar con las personas más resistentes a la intervención. ▪ Protocolos de actuación, colaboración y coordinación con Equipos de calle especializados para establecer líneas de intervención conjunta que faciliten la vinculación. ▪ Establecer procedimientos de colaboración con vecinos/as u otro referente de apoyo de las personas en situación de calle, para facilitar apoyo mutuo en la detección y vinculación con las personas más resistentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis realizado. ▪ Incorporación de profesionales especializados en intervención casos resistentes. ▪ Protocolo realizado con equipos de calle especializados. ▪ N.º de actuaciones conjuntas realizadas con los equipos de calle especializados. ▪ N.º de actuaciones conjuntas con referentes de personas en situación de sinhogarismo más resistentes. ▪ N.º de personas que rechazan intervención de los Equipos de calle. ▪ N.º de personas que rechazan acceso a recursos de la Red Municipal de Atención. 	DG Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de calle resistentes a la intervención profesional.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
30. Creación y mantenimiento de una herramienta que permita un mapeo y geolocalización actualizada de las personas en situación de calle.	<ul style="list-style-type: none"> Se creará una herramienta que permita un mapeo y geolocalización de personas en situación de calle, para poder realizar una valoración de la situación por zonas y reorganización de los equipos de calle en función de la intervención a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis previo del mapeo. Creación de la herramienta. Actualización de la herramienta. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de calle.
31. Definición de Protocolos de actuación en agrupamientos y asentamientos de la ciudad	<ul style="list-style-type: none"> Se definirá perfiles de intervención en agrupamiento y asentamiento para valorar las necesidades adecuadas de intervención. Se creará un protocolo de intervención para agrupamientos de personas en situación de sinhogarismo. Se creará un protocolo de intervención para asentamientos en la ciudad de Madrid. Se adaptarán los equipos de intervención en función de la intervención a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> Definición de perfiles y necesidades detectadas en agrupamientos. Definición de perfiles y necesidades detectadas en asentamientos. Protocolo de agrupamientos creado. Protocolo de asentamientos creado. 	DG de Inclusión Social.	2023-2026	Personas en situación de calle en agrupamientos y asentamientos.
32. Creación y mantenimiento de espacios de coordinación y/o protocolos de actuación que mejoren la convivencia en zonas con mayor impacto.	<ul style="list-style-type: none"> Se creará un protocolo de actuación conjunta en zonas de mayor impacto. Se crearán espacios de coordinación y colaboración entre los profesionales de intervención en calle y otros servicios implicados, para realizar actuaciones que mejoren la convivencia en las zonas de mayor impacto. Se facilitarán actuaciones preventivas en los alrededores de los centros de acogida con el objetivo de minimizar el impacto en la zona, en coordinación con las Juntas Municipales de distrito. Se facilitará e intensificará desde las Juntas Municipales de distrito, los apoyos necesarios para reducir el impacto en zonas de gran conflictividad en los diferentes distritos. 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo creado. N.º de espacios de coordinación creados. N.º de reuniones realizadas. N.º de actuaciones preventivas realizadas. N.º de actuaciones realizadas conjuntamente con los servicios de Junta Municipal de referencia. 	DG de Inclusión Social en alianza con Madrid Salud, Coordinación Territorial, DG Servicios y Emergencia sociales, DG Limpieza y Policía Municipal	2023-2027	Población en general/ Personas en situación de calle.

■ Objetivo específico 9:

Incorporar metodologías de intervención que eviten la cronificación.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
33. Creación de un Procedimiento de valoración específico de acceso a la Red Municipal de atención a Personas sin Hogar, con el objetivo de concretar el recurso más adecuado a las necesidades de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> Se creará un procedimiento de valoración de acceso a la Red Municipal, para concretar qué recurso es el más adecuado y priorizar los casos más vulnerables. Se creará una mesa de coordinación de casos derivados a la Puerta Única de Entrada en los que se valora que el acceso a los recursos de la Red Municipal no es lo adecuado, facilitando alternativas en coordinación con otras áreas de protección y generando trabajo en red, evitando situaciones de calle. 	<ul style="list-style-type: none"> Creación de Procedimiento de valoración en Puerta Única de Entrada (PUE) Seguimiento del procedimiento de valoración anualmente. Creación de mesas de trabajo de casos derivados que no cuentan con perfil. N.º de reuniones realizadas. N.º de casos valorados que no se considera que la Red Municipal sea la más adecuada. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Población en situación de exclusión social, o en situación de calle.
34. Especialización y Funcionarización de la Puerta Única de Entrada a la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.	<ul style="list-style-type: none"> Se creará una Puerta Única de Entrada a la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, con profesional funcionario e interdisciplinar. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de personal funcionario en la Puerta Única de Entrada. 	DG de Inclusión Social.	2025-2027	Personas en situación de calle.
35. Fomento, cuando sea posible, de la vinculación y seguimiento con los recursos comunitarios.	<ul style="list-style-type: none"> Se crearán procedimientos dentro de los recursos de la Red Municipal, para vincular a las personas a los servicios comunitarios de la zona. (servicios sociales, salud, recursos comunitarios.) 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento realizado por los diferentes recursos de la Red Municipal. N.º de personas que cuentan con vinculación a uno o más recursos comunitarios. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo acogidas en recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.
36. Refuerzo de espacios de trabajo técnico dentro de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar, para diseñar y evaluar los procesos individualizados de intervención de cada persona orientados a la autonomía o a la derivación de recursos más específicos y adecuados.	<ul style="list-style-type: none"> Creación de mesas de trabajo de casos de personas acogidas en los recursos de la Red Municipal, para valorar diseño de intervención, actuación en casos difíciles y valoración de intercentros entre otros. Seguimiento y supervisión de casos en los diferentes recursos de la Red, por parte del equipo técnico del Departamento, para valorar perfil y dificultades de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> Creación y funcionamiento de la de mesa de trabajo de casos. N.º de reuniones realizadas. N.º de casos revisados. Seguimiento y supervisión técnica de casos por recursos, al menos una vez al año. 	DG Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo acogidas en recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.

■ **Objetivo específico 10:**

Incorporar metodologías y acciones que favorezcan la desinstitucionalización y promuevan la autonomía.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
37. Mantenimiento de una bolsa de viviendas con itinerarios intensivos de acompañamiento que favorezcan la autonomía y faciliten procesos de desinstitucionalización.	<ul style="list-style-type: none"> Se creará y mantendrá una bolsa de viviendas para facilitar procesos de desinstitucionalización, en personas que se encuentran en centros de acogida. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de viviendas para trabajar la desinstitucionalización. N.º de personas incorporadas en procesos de desinstitucionalización. 	DG de Inclusión Social y EMVS.	2023-2027	Personas que se encuentran en centros de acogida, con larga trayectoria en recursos.
38. Acompañamiento intensivo previo, durante y posterior evitando retrocesos y manteniendo la situación de desinstitucionalización.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizará un acompañamiento socioeducativo previo, durante y posterior a la incorporación, para iniciar itinerarios de desinstitucionalización de las personas atendidas. Se tendrá en cuenta que el equipo técnico realizará la intervención en el centro de acogida y en los recursos de vivienda para trabajar el tránsito a vida autónoma. 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de centros en los que se cuenta con servicios de acompañamiento de desinstitucionalización. N.º de profesionales que realizan las intervenciones de apoyo y seguimiento fuera del centro de acogida. N.º de actuaciones realizadas. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas que se encuentran en centros de acogida, con larga trayectoria en recursos.

■ Objetivo específico 11:

Incorporar metodologías y acciones que faciliten la salida a vida independiente.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
39. Diseñar Programas de gestión económica, planes de ahorro y de acceso a prestaciones económicas para personas que se encuentran en los recursos de la Red Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> Se informará y derivará a los recursos comunitarios, para la tramitación de ayudas directas de cobertura de necesidades básicas de alojamiento, a las personas que lo precisen y vayan a realizar una salida autónoma de los recursos de la Red. Se realizarán planes de ahorro con las personas en las que se está realizando procesos de salida a vida independiente. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de personas derivadas a los servicios sociales, para la valoración de ayudas económicas en procesos de autonomía. N.º de personas en las que se les ha apoyado desde los recursos de la Red Municipal en la realización de planes de ahorro. 	D.G de Servicios sociales de Emergencia Social y DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas acogidas en los recursos de la Red y que van a iniciar un proceso a vida independiente.
40. Establecimiento de coordinaciones y protocolos con los recursos comunitarios que garanticen el ejercicio pleno de derechos, una vez iniciado el proceso de vida independiente.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán procedimientos de coordinación con los recursos comunitarios, que garanticen el acceso a recursos, prestaciones y servicios a los que tiene derecho. Seguimiento de los casos de baja a vida independiente de al menos de un año. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de coordinación con servicios comunitarios. N.º de personas que inician un proceso de vida independiente. N.º de seguimientos realizados a personas que han iniciado un proceso de vida independiente. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas de baja en la red que han iniciado proceso de vida independiente.
41. Participación en trámites de consulta o información pública de normativa vigente con el fin de visibilizar las diferentes realidades de la exclusión social y estudiar las opciones de acceso a vivienda adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán propuestas en los tramites de consulta de la normativa vigente, para visibilizar las diferentes realidades de la exclusión social y facilitar el acceso a vivienda. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de propuestas realizadas. N.º de propuestas aceptadas. 	Grupo Motor.	2023-2027	Personas en situación de exclusión social.

Eje 3: Empoderamiento, autonomía y participación

■ **Objetivo específico 12:**

Recuperar el sentido vital sobre el reconocimiento personal, la autoestima y la autopercepción de las capacidades de cada persona.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
42. Incorporación y/o creación de espacios de intereses comunes, donde facilitar un trabajo de recuperación del sentido vital de cada persona.	<ul style="list-style-type: none"> Se conocerán los intereses y motivaciones de las personas que se encuentren en la Red Municipal, con el objetivo de identificar estrategias y acciones que faciliten un proceso de recuperación personal. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de grupos donde se trabajen intereses y motivaciones de las personas de la Red Municipal. N.º personas que acuden a estos grupos. Conocimiento de los intereses y motivaciones de las personas usuarias. Mapeo de la realización de estas actividades realizadas por recurso, a nivel comunitario. Creación de grupos con intereses comunes. 	DG de Inclusión Social	2023-2027	Personas que se encuentran en recursos de la Red Municipal.
43. Facilitar la visibilización en los espacios comunitarios, entre otros, de las capacidades y del trabajo desarrollado para la recuperación del sentido vital.	<ul style="list-style-type: none"> Se fomentará la realización de actividades o acciones en los diferentes espacios comunitarios, para facilitar la visibilización de las capacidades de cambio y recuperación de las personas usuarias. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de acciones y/o actividades realizadas. N.º de personas que han participado en ellas. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas que se encuentran en recursos de la Red Municipal.

■ Objetivo específico 13:

Fomentar la participación de las personas sin hogar en las decisiones sobre sus itinerarios vitales y en las dinámicas de los centros o recursos donde pudieran estar acogidos.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
44. Creación de grupos de personas usuarias en cada recurso de la Red Municipal, para valorar los servicios prestados y sugerir mejoras en los dispositivos.	<ul style="list-style-type: none"> Se crearán grupos de personas usuarias para valorar los servicios y realizar propuestas de cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de grupos creados. N.º de sesiones realizadas. N.º de personas que han participado en los grupos. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas que se encuentran en recursos de la Red Municipal.
45. Garantizar la relación de confianza con el profesional de su centro de acogida o programa, con el fin de valorar los cambios que puedan proponer y su puesta en práctica.	<ul style="list-style-type: none"> Se garantizará la figura de profesional de referencia de las personas que accedan a los recursos de la Red municipal. Se valorarán cambios del profesional de referencia, si no existe vinculación y teniendo en cuenta la decisión de la persona atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de personas usuarias que cuentan con profesional de referencia. N.º de cambios realizados de profesional de referencia. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas que se encuentran en recursos de la Red Municipal.

■ Objetivo específico 14:

Aumentar el acceso de las personas en situación de sinhogarismo a las rentas e ingresos mínimos para la cobertura de necesidades básicas y otras prestaciones.

LINEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
46. Fomentar el empadronamiento en los centros de Servicios Sociales ubicados en los lugares de estancia de las personas en situación de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear procedimiento de empadronamiento en los recursos de la Red Municipal. ▪ Se fomentará el empadronamiento en los centros de acogida, viviendas y alojamientos, si fuera posible, para facilitar el acceso a las prestaciones básicas. ▪ Se facilitará el acceso del empadronamiento en el centro de servicios de la zona a las personas que se encuentran en pensiones y no cuentan con otra referencia de empadronamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento creado. ▪ N.º de personas empadronadas en los recursos de la Red Municipal. ▪ N.º de personas empadronadas en servicios sociales que se encuentran en alojamientos hosteleros de la Red Municipal. ▪ N.º de personas sin empadronamiento por falta de documentación u otros motivos. 	DG de Servicios Sociales y Emergencia Social y DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas que se encuentran en centros y programas de la Red de Atención a Personas sin hogar.
47. Acceso a las prestaciones económicas de los Servicios Sociales, con especial incidencia en la tarjeta familia, cuando resulte necesario, para las personas que se encuentran en recursos de la Red Municipal en procesos de autonomía.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se facilitará el acceso a prestaciones económicas de Servicios Sociales, a personas que se encuentran viviendas de la Red Municipal y en procesos de desinstitucionalización. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N.º de personas usuarias que han accedido a prestaciones económicas de Servicios Sociales. 	DG Servicios Sociales y Emergencia Social y DG Inclusión Social.	2023-2027	Personas que se encuentran en recursos de vivienda de la Red Municipal.
48. Acceso y mantenimiento de las prestaciones económicas y rentas mínimas, para personas que se encuentran en los recursos de la Red Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se promoverá que las personas usuarias cuenten con una renta e ingreso mínimo, para la cobertura de la cobertura de necesidades básicas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N.º de personas con intervención con los equipos de calle y cuentan con ingresos. ▪ N.º de personas con intervención con los equipos de calle que han accedido a una prestación. ▪ N.º de personas que cuentan con ingresos y se encuentran en los recursos de la Red Municipal. ▪ N.º de personas, que han accedido a una prestación, en recursos de la Red Municipal. ▪ N.º de personas que se encuentran en intervención en los recursos de la Red Municipal y no cuentan con ingresos. 	DG Inclusión Social.	2023-2027	Personas en intervención y seguimiento en recursos de la Red Municipal.

■ Objetivo específico 15:

Facilitar el acceso al empleo de las personas en situación de sinhogarismo a través de itinerarios personalizados.

LINEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
49. Campañas de sensibilización a empresas para promover la contratación de personas en situación de sinhogarismo, incluyendo personas extranjeras que requieran regularizar su situación administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán campañas de sensibilización a empresas para promover la contratación con personas en situación de sinhogarismo. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de campañas realizadas. N.º de empresas alcanzadas. 	Agencia de Empleo en coordinación con la DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo con motivación al empleo.
50. Diseño de programas de Formación y Empleo adaptados a las necesidades de las personas sin hogar atendidas en el Red, contando con la colaboración de diferentes actores.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán acciones formativas adaptadas a las necesidades de las personas sin hogar. Se promoverán programas de empleo personalizado. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de acciones formativas creadas. N.º de personas incorporadas a las acciones de formación. N.º de itinerarios de empleo personalizados. N.º de personas atendidas en los programas de empleo. 	Agencia de Empleo en coordinación con la DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo con motivación al empleo.
51. Generación de empleo a través de alianzas o acuerdos con empresas de inserción y entidades que dispongan de bolsas de trabajo o vacantes para personas en situación de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> Se creará empleo a través de las alianzas con empresas de inserción. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de alianzas con empresas de inserción. N.º de personas insertadas laboralmente en estas empresas de inserción. 	Agencia de Empleo en coordinación con la DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo con motivación al empleo.
52. Servicios de orientación y acompañamiento desde los recursos en los primeros contactos con potenciales empleadores, así como en las acciones necesarias para emplearse (documentación, apertura de cuentas bancarias, número de seguridad social, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> Se realizará orientación y acompañamiento personalizada en el acceso al empleo. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de personas en las que se realiza servicio de acompañamiento en el empleo. N.º de personas que acceden a un empleo de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar. 	Agencia de Empleo en coordinación con la DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo con motivación al empleo.
53. Desarrollo de programas de alfabetización digital y acceso a recursos tecnológicos para facilitar el acceso a puestos de trabajo que exigen habilidades digitales.	<ul style="list-style-type: none"> Se desarrollarán programas de alfabetización y acceso a recursos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de programas de alfabetización realizados. N.º de personas que han acudido a programas de alfabetización digital. 	Agencia de Empleo en coordinación con la DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo con motivación al empleo.
54. Reserva de cuotas para personas en situación de sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizará una reserva de cuota para garantizar el acceso al empleo a personas en situación de sinhogarismo. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de plazas reservadas. N.º de personas incorporadas. 	Agencia de Empleo en coordinación con la DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo con motivación al empleo.

■ Objetivo específico 16:

Mejorar la salud física y mental de las personas en situación de sinhogarismo a través del acceso al sistema sanitario y la provisión de tratamientos especializados.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
55. Promoción del incremento de profesionales de salud mental en los programas y dispositivos de la Red para facilitar el diagnóstico, el tratamiento y el seguimiento de cada paciente y de plazas en recursos específicos a través de acuerdos de colaboración de los servicios implicados.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizará análisis de datos de necesidades de atención en intervención con salud mental, detectadas en los recursos de la Red Municipal, para presentar al responsable del servicio. Se realizará propuesta de ampliación de profesionales en los centros de acogida y en intervención en calle. Se realizará protocolo de coordinación con los centros de salud mental y acceso a otros recursos residenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis realizado. Reuniones realizadas. Incremento de profesionales en los centros de acogida. Incremento de los equipos de Salud mental en calle. Protocolo de coordinación realizado. 	D. G Inclusión Social y D.G de Humanización y Atención al Paciente.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo con problemas de salud mental.
56. Desarrollo de programas de formación y sensibilización sobre salud psicoemocional al personal de los programas y recursos de la Red.	<ul style="list-style-type: none"> Se desarrollarán Programas de sensibilización sobre salud Psicoemocional, para el personal técnico de los Programas y recursos de la Red Municipal. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de acciones formativas realizadas. N.º de profesionales que han realizado la formación. 	Madrid Salud en colaboración DG de Inclusión Social.	2023-2027	Profesionales de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar.
57. Fortalecimiento y mantenimiento del enfoque de Reducción del Daño en los centros y viviendas de la Red, como una alternativa a la adicción a sustancias.	<ul style="list-style-type: none"> Se mantendrá y fortalecerá la intervención en los Programas de Reducción del Daño, en los diferentes recursos de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de personas atendidas en las Salas de Reducción del Daño. N.º de personas de los centros de acogida que han accedido a tratamiento. N.º de personas atendidas en recursos de adicciones en intervención con los equipos de calle. N.º de personas atendidas en adicciones derivadas de los diferentes Programas no Institucionalizados. 	Madrid Salud en colaboración DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo con problemas de adicción.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
58. Acceso a diferentes programas que faciliten la detección y diagnóstico de enfermedades, favoreciendo su tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> Se fortalecerá el acceso de las personas en situación de sinhogarismo, a los diferentes programas de diagnóstico y tratamiento que mejoren su estado de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de personas de la Red Municipal que han accedido al Programa de Tuberculosis. N.º de intervenciones realizadas en la detección y diagnóstico de enfermedades. (ITS, Hepatitis, HIV...). N.º de campañas de vacunación realizadas. N.º de personas vacunadas que se encuentran en la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar. 	Madrid Salud en colaboración DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo con problemas de salud.
59. Creación de protocolos de colaboración y coordinación con hospitales y centros de salud, para garantizar el acceso a los recursos y servicios de salud a los que las personas usuarias tienen derecho.	<ul style="list-style-type: none"> Se crearán protocolos de colaboración con hospitales, para mejorar la coordinación e intervención conjunta. Se crearán protocolos de colaboración y coordinación con centros de salud para garantizar el acceso a recursos y servicios a los que tienen derecho. Seguimiento de los diferentes protocolos. 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo de colaboración y coordinación con hospitales realizado. Protocolo de colaboración y coordinación con centros de salud realizado. Seguimiento anual del protocolo. 	DG Inclusión Social y DG de Humanización y Atención al Paciente. Coordinación sociosanitaria.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo con problemas de salud .

■ **Objetivo específico 17:**

Fomentar la participación social y política de las personas en situación de sinhogarismo en la comunidad.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
60. Fomento de la participación de las personas en situación de sinhogarismo en los espacios comunitarios existentes, para favorecer su inclusión social en el entorno.	<ul style="list-style-type: none"> Se fomentará la participación de las personas en situación de sinhogarismo en los espacios comunitarios existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de personas usuarias que participan en espacios comunitarios. 	DG de Inclusión Social.	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo.
61. Fomento de la participación de las personas usuarias de la Red de Atención a Personas Sin Hogar en actividades de voluntariado y de ocio alternativo en su entorno comunitario.	<ul style="list-style-type: none"> Se fomentará la participación de las personas usuarias como voluntarias en su entorno comunitario. Se facilitará la participación de las personas usuarias en programas de ocio alternativo en su entorno comunitario. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de personas usuarias de la Red de atención que han participado como voluntarias. N.º de actividades en las que han participado. N.º de personas usuarias que han participado en alguna actividad de ocio alternativo. 	DG de Inclusión social y Departamento de voluntariado.	2023-2027	Personas usuarias de la Red de Atención Municipal.

Eje 4: Conocimiento, sensibilización e innovación social

■ **Objetivo específico 18:**

Profundizar en el conocimiento sobre el sinhogarismo en la ciudad de Madrid.

LINEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
62. Creación y consolidación del Observatorio del Sinhogarismo de la ciudad de Madrid.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se creará el Observatorio como órgano colegiado sin personalidad jurídica integrado por representantes del Ayuntamiento de Madrid. ▪ Se establecerá su régimen de organización y funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación del Observatorio. ▪ Establecimiento del régimen de funcionamiento. ▪ N.º de reuniones del Observatorio. 	DG Inclusión y Áreas municipales implicadas.	2023-2027	Población en General.

■ Objetivo específico 19:

Fomentar la innovación social y la transferencia de la experimentación en el ámbito del sinhogarismo.

LINEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
63. Mapeo de experiencias positivas y destacables de otros ayuntamientos, comunidades autónomas y/o ciudades del mundo que fomenten la innovación en la prevención, atención y erradicación del sinhogarismo en la ciudad de Madrid.	<ul style="list-style-type: none"> Se fomentará el conocimiento de experiencias positivas realizadas desde otras administraciones que fomenten la innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de reuniones de participación en FEANTSA. N.º de reuniones con UCCI (Unidad de capitales iberoamericanas). N.º de visitas realizadas a otras ciudades para fomentar el intercambio de experiencias. 	DG de Inclusión Social con grupo motor.	2023-2027	Población en situación de exclusión social y sinhogarismo.
64. Desarrollo de una app (aplicación) que permita a las personas en situación de sinhogarismo conocer y acceder a los servicios y prestaciones que están a su disposición.	<ul style="list-style-type: none"> Se creará y desarrollará una app para que las personas en situación de sinhogarismo puedan acceder a los servicios y prestaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Creación de la aplicación. N.º de actualizaciones realizadas. 	DG de Política Digital en colaboración con DG de Inclusión Social.	2023-2027	Población en situación de sinhogarismo
65. Creación, consolidación y entrega del Premio anual "Dignitas" de Buenas Prácticas en materia de atención innovadora, prevención o implicación a profesionales de la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar u otras entidades de iniciativa social que colaboran con el Ayuntamiento de Madrid.	<ul style="list-style-type: none"> Se creará el Premio "Dignitas" de Buenas Prácticas en atención a personas en situación de sinhogarismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha creado el Premio Se ha entregado a profesional o entidad implicada en la atención al Sinhogarismo. 	DG de Inclusión Social	2022-2027	Profesionales de intervención en sinhogarismo.

■ Objetivo específico 20:

Sensibilizar a la población sobre las causas y diversas problemáticas del sinhogarismo a través de una comunicación proactiva y oportuna, para reducir la discriminación y la estigmatización hacia esta población.

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTUACIÓN	INDICADORES	ÓRGANO RESPONSABLE	TEMPORALIDAD	POBLACIÓN DESTINATARIA
66. Desarrollo de una agenda de sensibilización en entornos comunitarios: centros educativos (colegios, centros de FP y universidades), centros de salud, comercios, asociaciones vecinales, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> Se creará una planificación anual de acciones sensibilización por zonas y servicios, implicando a entidades y recursos de la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> Agenda anual elaborada. N.º de acciones de sensibilización realizadas. 	DG de Inclusión Social	2023-2027	Población en general.
67. Trabajo de sensibilización con medios de comunicación: desarrollo de guías para medios, talleres y materiales con orientaciones sobre cómo abordar el sinhogarismo.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán determinadas campañas específicas en medios de comunicación o redes sociales. Se elaborarán materiales y guías para trabajar dicha sensibilización. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de campañas de sensibilización creadas. N.º de materiales y guías realizados. 	DG Inclusión	2023-2027	Población en general.
68. Formaciones, charlas y acciones de sensibilización dirigidas a profesionales municipales que interactúan con personas en situación de calle: policía, servicios de limpieza y jardines, personal sanitario, ambulancias, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán formaciones y charlas a los diferentes profesionales que interactúan con personas en situación de calle. Se planificarán anualmente estas acciones. 	<ul style="list-style-type: none"> N.º de formaciones y acciones realizadas con profesionales municipales. Planificación anual realizada. 	DG Inclusión	2023-2027	Profesionales municipales que trabajan en calle.
69. Desarrollo de protocolos de prevención y atención a víctimas de delitos de odio y aporofobia para proteger a las personas en situación de calle, incluyendo procedimientos para la atención a mujeres víctimas de violencia de género.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán protocolos de prevención y atención a víctimas de delitos de odio. Se realizarán colaboraciones y coordinaciones en relación con reclamaciones de ciudadanos/as que puedan contener mensajes de odio y de aporofobia. 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolos de prevención realizados. Protocolo de atención e intervención a víctimas realizadas. Protocolo de coordinación con la Unidad de apoyo y protección a la mujer. Protocolo de colaboración en reclamaciones ciudadanas. 	DG Inclusión Social /DG de Igualdad en colaboración con Policía Municipal (Unidad de Diversidad , Unidad de apoyo y protección a la mujer, menor y mayor)	2023-2027	Personas en situación de sinhogarismo



Madrid
Servicios
Sociales

ESTRATEGIA
**DIG
NI
TAS**
2022-2027

Estrategia Municipal sobre Prevención
y Atención a las personas en situación
de Sinhogarismo 2022-2027



familias, igualdad y
bienestar social

MADRID